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 22, 2009
Thursday, April 23, 2009

Issue No. 5

Fifth and sixth 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 22 avril 2009
Le jeudi 23 avril 2009

Fascicule n° 5

Cinquième et sixième réunions concernant :

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

TÉMOINS :
(*Voir à l'endos*)

47142-47148

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 23, 2009*).

The Honourable Senator Massicotte replaced the Honourable Senator Chaput (*April 22, 2009*).

The Honourable Senator Raine replaced the Honourable Senator Eyton (*April 21, 2009*).

The Honourable Senator Chaput replaced the Honourable Senator Massicotte (*April 20, 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 23 avril 2009*).

L'honorable sénateur Massicotte a remplacé l'honorable sénateur Chaput (*le 22 avril 2009*).

L'honorable sénateur Raine a remplacé l'honorable sénateur Eyton (*le 21 avril 2009*).

L'honorable sénateur Chaput a remplacé l'honorable sénateur Massicotte (*le 20 avril1 2009*).

Published by the Senate of Canada

Available from: Public Works and Government Services Canada
Publishing and Depository Services, Ottawa, Ontario K1A 0S5

Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada

Disponible auprès des: Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt, Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, April 22, 2009
(9)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:27 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Michael A. Meighen, presiding.

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

Other senator present: The Honourable Senator Callbeck (1).

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:

MasterCard Canada Inc.:

Kevin Stanton, President;

Diane Miquelon, Vice-President and Team Leader;

Andrea Cotroneo, Vice-President, Canada Regional Counsel.

Visa Canada:

Tim Wilson, Head.

Mr. Stanton made a statement and with Ms. Miquelon and Ms. Cotroneo, answered questions.

At 5:27 p.m., the committee suspended.

At 5:33 p.m., the committee resumed.

Mr. Wilson made a statement and answered questions.

At 6:24 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Thursday, April 23, 2009
(10)

[*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.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 22 avril 2009
(9)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 16 h 27, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Michael A. Meighen (*président*).

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

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Callbeck (1).

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 intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 2 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

MasterCard Canada Inc. :

Kevin Stanton, président;

Diane Miquelon, vice-présidente et chef d'équipe;

Andrea Cotroneo, vice-présidente, avocate — région du Canada.

Visa Canada :

Tim Wilson, chef de la direction.

M. Stanton fait une déclaration puis, avec l'aide de Mmes Miquelon et Cotroneo, répond aux questions.

À 17 h 27, la séance est suspendue.

À 17 h 33, la séance reprend.

M. Wilson fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 18 h 24, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le jeudi 23 avril 2009
(10)

[*Traduction*]

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

Members of the committee present: The Honourable Senators Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Massicotte, Meighen, Moore, Oliver and Ringuette (9).

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

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

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

WITNESSES:

Interac Association:

Mark O'Connell, President and Chief Executive Officer.

Retail Council of Canada:

Diane J. Brisebois, President and Chief Executive Officer.

Giant Tiger Stores Limited:

Greg Farrell, Executive Vice-President and Chief Financial Officer.

Canadian Council of Grocery Distributors:

David Wilkes, Senior Vice-President.

Sobeys Inc.:

Paul Jewer, Senior Vice-President Finance and Treasurer.

Mr. O'Connell made a statement and answered questions.

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

At 11:45 a.m., the committee resumed.

Ms. Brisebois, Mr. Wilkes, Mr. Farrell and Mr. Jewer made statements and answered questions.

At 12:50 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Gerstein, Goldstein, Greene, Harb, Massicotte, Meighen, Moore, Oliver et Ringuette (9).

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

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 3 mars 2009, le comité poursuit son étude sur les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule nº 2 des délibérations du comité.)*

TÉMOINS :

Association Interac :

Mark O'Connell, président et chef de la direction.

Conseil canadien du commerce de détail :

Diane J. Brisebois, présidente et chef de la direction.

Magasins Tigre géant Limitée :

Greg Farrell, vice-président-directeur général et chef des finances.

Conseil canadien des distributeurs en alimentation :

David Wilkes, premier vice-président.

Sobeys Inc. :

Paul Jewer, premier vice-président des finances et trésorier.

M. O'Connell fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 11 h 40, la séance est suspendue.

À 11 h 45, la séance reprend.

Mme Brisebois, M. Wilkes, M. Farrell et M. Jewer font chacun une déclaration, puis répondent aux questions.

À 12 h 50, 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 22, 2009

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:27 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: I call to order this meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce.

[*Translation*]

Welcome to you all. This afternoon, the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce is studying the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular for businesses and consumers.

[*English*]

This committee was charged with undertaking this inquiry after the Senate adopted the motion put forward by our colleague Senator Ringuette to study the issue.

In some sense, our witnesses this afternoon are at the heart of this study because they operate the two biggest credit card networks in the country. These networks allow Canadians to use credit cards across the nation and from almost anywhere in the world, probably with little thought given to the complex flows of information and money that take place in the background.

To begin the discussion about its role in the credit and debit card payment systems, we are pleased to have in our first hour three representatives from MasterCard Canada Inc.: Kevin Stanton, President; Diane Miquelon, Vice-President and Team Leader; and Andrea Cotroneo, Vice-President, Canada Regional Counsel.

Kevin Stanton, President, MasterCard Canada Inc.: MasterCard appreciates the committee's invitation to participate in its study of debit and credit card systems.

[*Translation*]

We pride ourselves on being a trusted information source for the study and on payments in general. In the course of addressing these issues, we have realized that the value and economic contribution of the payments industry are not well understood. Moreover, MasterCard Canada realizes that it must continue to demystify these highly valuable systems.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 22 avril 2009

Le Comité permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui à 16 h 27 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 : La séance du Comité permanent des banques et du commerce est ouverte.

[*Français*]

Bienvenue à vous tous. Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se penche cet après-midi sur les questions relatives aux systèmes de carte de crédit et de débit au Canada et leurs taux et frais relatifs, particulièrement pour les entreprises et les consommateurs.

[*Traduction*]

On a demandé au comité d'étudier cette question après que le Sénat a adopté une motion présentée par notre collègue, le sénateur Ringuette, à ce sujet.

Nos témoins d'aujourd'hui se trouvent en quelque sorte au cœur de cette étude parce qu'ils exploitent les deux plus importants réseaux de cartes de crédit au pays. Ces réseaux permettent aux Canadiens d'utiliser leurs cartes de crédit partout au pays et presque partout dans le monde, sans avoir à penser à l'échange complexe de renseignements et d'argent qui se produit en coulisse.

Pour amorcer la discussion à propos du rôle de ces entreprises dans les systèmes de cartes de crédit et de débit, nous sommes heureux d'accueillir au cours de cette première heure trois représentants de MasterCard Canada Inc., c'est-à-dire Kevin Stanton, président; Diane Miquelon, vice-présidente et chef d'équipe; et Andrea Cotroneon, vice-présidente et avocate, Région du Canada.

Kevin Stanton, président, MasterCard Canada Inc. : MasterCard est heureuse d'avoir été invitée par le comité à prendre part à son étude sur les systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada.

[*Français*]

Nous sommes heureux d'être une source d'informations fiables pour cette étude et sur les paiements en général. À la suite de ces discussions, nous réalisons que la valeur ainsi que l'impact économique du domaine des paiements sont généralement méconnus. Ainsi, MasterCard Canada devrait continuer à démystifier ses systèmes à valeur ajoutée.

[*English*]

In Canada, MasterCard and other electronic payment providers facilitate over half a trillion dollars of commerce flawlessly each year, and operate in a highly competitive environment that offers a host of payment alternatives to merchants and consumers.

We believe the committee will find credit card systems are well balanced and managed to maximize their value to merchants, cardholders and the Canadian economy as a whole. We believe Canada's current regulatory framework safeguards the interests of all participants and that direct regulatory price controls will suppress innovation, reduce competition and harm consumers. Finally, MasterCard believes that the committee will find that by promoting market forces over monopoly, Canada's debit system will begin to deliver enhanced value to consumers and merchants through choice, price competition, innovation and international reach.

MasterCard operates in a highly competitive environment and works hard to earn merchant and consumer loyalty as merchants and consumers consider the payment alternatives available. These include cash, cheque, Interac, Visa, American Express, retail store cards, preauthorized debit and, most recently, unregulated web-based payments like PayPal.

This high degree of competition requires MasterCard and its financial institution customers to labour to retain and increase acceptance and usage by providing compelling and tangible benefits to merchants and consumers. As a result, while neither consumers nor merchants are required to use or accept MasterCard, an increasing number choose to do so.

For merchants, these benefits include a payment guarantee, increased sales, improved efficiency, increased safety, billions of dollars of infrastructure investment, innovation, speedier checkout and easy access to international customers.

For small business, in particular, the MasterCard system helps level the playing field. It provides lower rates than would likely result from one-on-one negotiation for access to the purchasing power of credit cardholders and intra-system competition that allows them to shop around for the best merchant processing deal available. These efficiencies are further enhanced by the collective credit-card acceptance arrangements offered by merchant associations like the Retail Council of Canada, RCC, and the Canadian Federation of Independent Business, CFIB.

[*Traduction*]

Au Canada, MasterCard et d'autres fournisseurs de service de paiement électronique facilitent à la perfection des opérations commerciales d'une valeur de plus d'un demi-billion de dollars par an, dans un environnement hautement concurrentiel où l'on offre de nombreuses méthodes de paiement aux commerçants et aux consommateurs.

Selon nous, le comité remarquera que les systèmes de cartes de crédit ont trouvé un bel équilibre et qu'ils sont gérés de façon à fournir une valeur maximale aux commerçants, aux titulaires de carte et à l'économie canadienne. Nous estimons que la structure réglementaire canadienne actuelle protège les intérêts de toutes les parties prenantes et qu'un contrôle des prix tuerait l'innovation, réduirait la concurrence et se ferait au détriment des consommateurs. Enfin, concernant le système de cartes de débit, MasterCard croit que le comité conclura que les forces du marché seront plus à même qu'un monopole d'offrir plus aux commerçants et aux consommateurs, sous forme de choix additionnels, de concurrence sur les prix, d'innovations et de couverture internationale.

MasterCard exerce ses activités dans un milieu hautement concurrentiel et travaille d'arrache-pied pour mériter la loyauté des commerçants et des consommateurs à qui sont proposées diverses méthodes de paiement, dont l'argent comptant, les chèques, Interac, Visa, American Express, les cartes de grands magasins, le débit préautorisé et les plus récents outils de paiement en ligne non réglementés comme PayPal.

Face à cette forte concurrence, MasterCard et ses institutions financières émettrices doivent s'efforcer de maintenir et d'accroître l'acceptation et l'utilisation de leurs cartes en proposant des avantages alléchants et concrets aux commerçants et aux consommateurs. Ainsi, alors que ni les commerçants ni les consommateurs ne sont forcés d'opter pour la carte MasterCard, un nombre croissant d'entre eux choisissent de le faire.

Ces avantages incluent notamment pour les commerçants une garantie de paiement, des ventes accrues, une plus grande efficacité, une meilleure sécurité, des milliards de dollars investis dans l'infrastructure, des innovations, un règlement plus rapide et un accès facile aux clients internationaux.

En ce qui concerne les petites entreprises, le système MasterCard aide à mettre tous les participants sur un pied d'égalité, offre des taux plus bas que ceux qui résulteraient de négociations bilatérales pour accéder au pouvoir d'achat des titulaires de carte, et présente une concurrence intrasystème qui leur permet de rechercher le système de traitement le plus avantageux. Ces gains d'efficacité sont encore accrus par les ententes collectives d'acceptation de la carte proposées par des associations de détaillants telles que le Conseil canadien du commerce de détail, le CCCD, et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, la FCEI.

For consumers, increased usage is earned through zero liability, global acceptance, grace periods, rewards and benefits, intra-system competition and chargeback protection.

Par ailleurs, l'augmentation de l'utilisation par les consommateurs est favorisée par la « responsabilité zéro », l'acceptation internationale, les délais de paiement, les primes et avantages, la concurrence intrasystème et la protection contre les débits compensatoires.

Maximizing the benefits of the MasterCard system for both consumers and merchants requires that the system be economically balanced. For MasterCard, the mechanism used to balance system economics is interchange. Interchange is a fee paid by the merchant's financial institution to the cardholder's financial institution. Interchange compensates the cardholder's financial institution for the value it provides to merchants by bringing cardholders into the system and subsidizes the cost of features that attract cardholders.

Pour optimiser l'offre d'avantages faite aux consommateurs et aux commerçants, le système MasterCard doit être économiquement équilibré. Pour ce faire, MasterCard a recours aux taux d'interchange. Il s'agit de frais payés par l'acquéreur du commerçant à celui du titulaire de carte. L'institution financière du titulaire de carte est ainsi rémunérée pour la valeur qu'elle apporte au commerçant en amenant les titulaires de carte dans le système, et compensée pour les coûts des avantages offerts aux titulaires.

Interchange is determined by MasterCard, not issuers or acquirers. Interchange makes up a part of the fee paid by a merchant for card acceptance, but ultimately that price is determined by negotiations with the acquirer. Interchange is not MasterCard revenue and consumers, most certainly, do not pay interchange.

Les taux d'interchange sont déterminés par MasterCard, et non par les émetteurs ou les acquéreurs. Ces taux comptent pour une part des frais payés par les commerçants pour l'acceptation de la carte, mais sont fixés à l'issue de négociations avec l'acquéreur. Les taux d'interchange ne constituent pas un revenu pour MasterCard; les consommateurs ne paient aucuns frais d'interchange.

MasterCard's only interest in setting interchange fees is to maintain system balance. If interchange is set too high, then merchants will stop accepting MasterCard and we will lose cardholders. If interchange is set too low, issuers will go uncompensated for the value they deliver through their cardholders, and the subsidies of features that attract cardholders will be diminished. This situation, in turn, reduces cardholder participation thereby reducing the value of MasterCard to merchants.

En fixant des taux d'interchange, MasterCard a pour seul but de maintenir l'équilibre de son système. Si les taux sont trop élevés, les commerçants n'accepteront plus la carte MasterCard et nous perdrons des titulaires. Si les taux sont trop bas, les émetteurs ne seront pas rémunérés pour la valeur qu'ils apportent par l'entremise de leurs titulaires et la compensation pour les avantages qu'ils proposent s'en trouvera diminuée. La participation des titulaires de carte diminuera à son tour, ce qui rendra MasterCard moins intéressante pour les commerçants.

MasterCard continuously assesses the value that it delivers to merchants and, in that context, recently reduced interchange in several merchant categories. We also determined that we were at a disadvantage among affluent rewards-driven cardholders, with American Express and Visa having the majority. For that reason, we adjusted premium card interchange to ensure MasterCard issuers were positioned to attract and retain these valuable cardholders while still being priced lower than American Express. Finally, to make MasterCard more competitive in small purchase categories, we dropped rates to compete with cash and debit by eliminating minimum fees.

Réévaluant continuellement la valeur qu'elle offre aux commerçants, MasterCard a récemment diminué ses taux d'interchange auprès de plusieurs catégories de commerçants. Nous avons également déterminé que nous étions en position défavorable auprès des titulaires de carte qui recherchent des programmes à valeur ajoutée, qui ont opté en majorité pour American Express et Visa. Nous avons donc ajusté notre taux d'interchange pour les cartes à valeur ajoutée afin que les émetteurs de cartes MasterCard puissent attirer puis retenir ces précieux titulaires de carte moyennant un prix plus bas que celui fixé par American Express. Finalement, pour rendre MasterCard plus concurrentielle dans la catégorie des petits achats, nous avons baissé nos taux, en éliminant les frais minimums, pour concurrencer les paiements en argent comptant et par carte de débit.

Overall, we moved from 3 rates to 19. Our highest interchange rate went from 2 per cent to 2.13 per cent, and our lowest effective interchange rate was reduced from 1.45 per cent to 1.21 per cent. All these adjustments were the first in seven years. Our rates remained below those of other developed markets.

Nous sommes passés de 3 à 19 taux. Notre plus haut taux d'interchange a migré de 2 p. 100 à 2,13 p. 100, et notre plus bas taux d'interchange est tombé de 1,45 p. 100 à 1,21 p. 100. Ces ajustements étaient les premiers effectués en sept ans. Et nos taux restent inférieurs à ceux d'autres marchés développés.

Government interchange regulation is not the standard elsewhere in the world. Australia is the only country even remotely comparable to Canada that has regulated interchange. It has been a disaster for consumers and a textbook example of unintended consequences.

Au niveau mondial, la réglementation des taux d'interchange n'est pas la norme. L'Australie est le seul pays un tant soit peu comparable au Canada où elle est en vigueur; elle s'y est avérée un désastre pour les consommateurs et un exemple parfait de conséquences non souhaitées.

When the Reserve Bank of Australia, RBA, adopted price controls in 2003, it expected the savings would be passed on to consumers in the form of lower prices. Nearly six years later, there is no evidence that prices came down. Price controls did reduce interchange revenues to credit card issuers, but that reduction in revenues, in turn, forced reductions in credit card features and benefits. Interest rates, which had been subsidized by interchange revenue streams before the RBA price controls, had to be increased for issuers to operate their credit card portfolios within prudent banking guidelines. For similar reasons, grace periods had to be shortened.

Finally, RBA price controls reduced competition. Under the new economics, only issuers with sufficient scale could operate profitably leaving niche providers and new entrants with no option but to vacate the field. This consideration is an important one in Canada where new entrants and innovative issuers have led unparalleled price and feature competition.

The RBA price controls did not apply to American Express. This exclusion was inexplicable as it transferred considerable advantage to the most expansive merchant proposition in Australia. We believe that a fulsome review of credit and debit cards in Canada must include American Express.

At heart, this issue involves a commercial dispute in the private sector. It is unfortunate that lobbyists have called for government regulation as a matter of first instance before providing any recommendations directly to MasterCard. When the RCC and CFIB launched their campaigns in September, I personally invited on the same day both organizations to meet with us to discuss concerns.

When we met with the CFIB, we had a frank discussion, but CFIB made no specific requests. However, they have since made several recommendations to this committee and many of them are areas where we can work together. I have written Catherine Swift and asked for a meeting to understand better some of her recommendations with a view to working cooperatively. The meeting is set for early May, and we await a response from the RCC.

I want to address some of the commentary about our entry into debit in Canada. MasterCard understands that Interac, Canada's debit monopolist, is reforming its governance and seeking a review on the strictures on its economic proposition to allow it to respond to the realities of competition. MasterCard supports these reforms provided that Interac loses its monopoly status and becomes subject to market-driven competition from other debit providers. MasterCard believes it is well positioned to provide such competition.

Quand la Reserve Bank of Australia, la RBA, a établi le contrôle des taux en 2003, elle s'attendait à ce que les réductions de taux se traduisent pour les consommateurs en une réduction des prix. Mais, six ans plus tard, les prix ne semblent pas avoir baissé. Le contrôle des taux a effectivement réduit les revenus d'interchange des émetteurs de cartes, mais cette réduction des revenus a conduit à une diminution des avantages reliés aux cartes de crédit. Les taux d'intérêt, qui étaient subventionnés par les revenus d'interchange avant que la RBA n'exerce son contrôle, ont dû être augmentés pour que les émetteurs puissent continuer de gérer leur portefeuille de cartes en respectant les normes bancaires. Les délais de paiement ont dû être écourtés pour des raisons similaires.

Enfin, le contrôle des prix exercés par la RBA a réduit la concurrence. Dans les nouvelles conditions économiques, seuls les émetteurs d'envergure considérable ont pu exercer leurs activités de façon profitable; les fournisseurs spécialisés et les nouveaux joueurs n'ont pu que s'incliner. Cet aspect est important au Canada, où les nouveaux acteurs et les émetteurs innovants se sont livré une concurrence féroce sur les prix et les avantages.

Le contrôle des prix effectué par la RBA ne concernait pas American Express. Cette exclusion était inexplicable, car cela donnait un avantage majeur à l'offre la plus chère faite aux commerçants australiens. Selon nous, American Express devrait être incluse dans une révision exhaustive des systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada.

Cet enjeu n'est fondamentalement qu'une bataille commerciale dans le secteur privé. Il est malheureux que des lobbyistes aient demandé une réglementation gouvernementale avant même d'émettre des recommandations directement à MasterCard. Lorsque le CCCD et la FCEI ont lancé leurs campagnes en septembre, j'ai personnellement invité le jour même ces deux organismes à venir s'entretenir avec nous de leurs inquiétudes.

Nous avons eu une discussion franche avec des représentants de la FCEI, mais aucune requête spécifique ne nous a été faite. Cependant, cet organisme a émis plusieurs recommandations au présent comité, nombre d'entre elles concernant des questions que nous pouvons aborder ensemble. J'ai d'ailleurs écrit à Catherine Swift pour lui demander de la rencontrer afin de mieux comprendre quelques-unes de ses recommandations dans le but de travailler de concert avec son organisme. Notre réunion est prévue pour le début de mai et nous attendons une réponse du CCCD.

J'aimerais traiter de certains commentaires qui ont été faits concernant notre entrée sur le marché du débit au Canada. MasterCard comprend qu'Interac, qui détient le monopole du débit au Canada, réforme actuellement son système de gouvernance et veut lever les restrictions sur son modèle économique pour pouvoir affronter les réalités de la concurrence. MasterCard est favorable à ces réformes, à condition qu'Interac perde son monopole et soit soumis à la concurrence d'un marché où évoluent plusieurs fournisseurs de cartes de débit. MasterCard pense être en mesure de livrer une telle concurrence.

While MasterCard believes Canada's current regulatory framework is sufficiently robust to ensure competition and payments, and that price controls will result in consumer harm, we believe the system always benefits from greater transparency and education. These beliefs will be the focus of our meeting with the CFIB.

We believe Canada has one of the strongest financial systems in the world. Credit cards are an important part of that system providing one of the few credit delivery mechanisms that remains reliable despite the current economic crisis.

We understand that this system is simple on its surface allowing consumers to exercise, as the senator said, purchasing power across the street and around the world, but that simplicity is underpinned by a sophisticated infrastructure that requires continuous investment, innovation and balance.

We thank you for the opportunity to participate in this process. I look forward to your questions.

The Chair: Thank you, Mr. Stanton. We appreciate the succinctness of your presentation. As you and we both know, the question period is where I think we benefit most on both sides from the exchange.

Honourable senators, I will only say this once. We have 11 senators present today, which underlines and underscores the interest in the subject. We have 40 minutes with Mr. Stanton and his colleagues. If you do the math, you will realize we have a short time to ask the questions and elicit their responses. Some honourable senators might consider holding their questions for the next session. Those who wish to ask questions of Mr. Stanton and his colleagues, keep in mind the time constraints under which we are operating.

Senator Harb: Mr. Stanton, I was pleased to hear that you will meet with both the Retail Council of Canada and the Canadian Federation of Independent Business. We have been calling for these meetings and were told previously that these organizations were having difficulty setting up meetings.

We know that one group of people will pay: either consumers, retailers or the credit card companies. It is the role of the committee to ensure fairness in the system such that any resolution is fair to all parties involved. One group sent me a letter, which is the basis of my questions to you. The letter states that MasterCard and Visa are classified into 12 different categories and each category carries a different discount rate. It is next to impossible for merchants to know what rate they will be charged when accepting a card. I am interested in hearing the other side of that story.

Credit cards are in transition to chip technology that will likely reduce fraud because consumers will have to enter a personal identification number, PIN, to authorize a transaction. While this

Même MasterCard estime que la réglementation actuelle au Canada est assez solide pour permettre une concurrence dans le domaine des modes de paiement et qu'un contrôle des prix se ferait au détriment des consommateurs, nous pensons que le système bénéficiera toujours d'une transparence et d'une éducation accrues. Ces sujets sont au cœur de nos échanges avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, la FCEI.

Nous croyons que le système financier canadien est l'un des plus solides au monde. Les cartes de crédit y occupent une place prépondérante, en continuant de fournir un des rares mécanismes de crédit resté fiable malgré la crise économique qui sévit.

Nous sommes conscients du fait que ce système semble simple parce qu'il permet, comme l'a dit le sénateur, l'exercice du pouvoir d'achat localement et partout dans le monde. En réalité, il est fondé sur une infrastructure complexe qui nécessite constamment des investissements, des innovations et un juste équilibre.

Merci de nous avoir permis de participer à cette étude. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Le président : Merci, monsieur Stanton. Nous apprécions la concision de votre exposé. Comme nous le savons tous, la période de questions est le moment le plus enrichissant de l'échange pour les deux côtés.

Honorables sénateurs, je ne vais le dire qu'une seule fois. Onze sénateurs sont présents aujourd'hui, ce qui met en évidence l'intérêt que suscite le sujet de notre réunion. M. Stanton et ses collègues seront avec nous pendant 40 minutes. Si vous faites le calcul, vous allez constater que nous avons très peu de temps pour leur poser des questions et obtenir des réponses. Certains d'entre vous pourraient peut-être envisager de garder leurs questions pour la prochaine séance. Si vous souhaitez poser vos questions à M. Stanton et à ses collègues, tenez compte des contraintes de temps que nous devons respecter.

Le sénateur Harb : Monsieur Stanton, je suis heureux d'apprendre que vous allez rencontrer aussi bien le Conseil canadien du commerce de détail que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Nous avons demandé que ces rencontres aient lieu, et on nous a déjà dit que ces organisations avaient de la difficulté à prévoir des réunions.

Nous savons qu'un groupe de gens devra payer : soit les consommateurs, soit les commerçants, soit les compagnies émettrices de cartes de crédit. Le rôle de notre comité est de s'assurer de l'équité du système de sorte que la résolution qui sera prise sera juste pour toutes les parties concernées. Les questions que j'ai à vous poser s'inspirent d'une lettre que j'ai reçue d'un groupe de gens. Dans cette lettre, on dit que MasterCard et Visa sont classées dans 12 catégories différentes, dont chacune est assortie d'un taux d'escompte différent. Il est presque impossible pour les commerçants de savoir quel taux ils devront payer lorsqu'ils acceptent une carte. J'aimerais bien connaître l'autre version des faits.

Le système des cartes de crédit est en voie de passer à la technologie des cartes à puce, qui permettra probablement de réduire la fraude parce que les consommateurs devront entrer un

technology should reduce the costs of the system, the opposite seems to be happening in that merchant discount rates have increased, and the cost of chip-enabled machines is significantly higher than that of the older machines.

Your comments on those two statements will be appreciated and will allow me to respond to a constituent who is eager to hear the other side of the story. He is one of the affected merchants.

Mr. Stanton: Thank you for the comment, senator. One of the benefits of this process is that it urges people to talk; and so you are right in that respect.

I will give you an answer but I have to put it in the context that we do not determine end-user pricing so I do not know the details of that particular merchant's pricing. Improving real-time merchant understanding of rates is an area that we can work on, in particular with the CFIB.

The government recently called for improved disclosure and financial literacy. The conversations of the CFIB will help us to understand the operational environment. In our case, we have gone from three simple rates to 19 rates. One of the unexpected outcomes is managing that reality for merchants, in particular, smaller merchants.

Several incentives are in place in the marketplace for chip technology. MasterCard has chosen to use business case arrangements with individual merchants. That area is another one we can talk to the CFIB about because their merchants are in a specific situation. However, the dynamics that go into setting interchange remain the same in a chip environment as in a non-chip environment: Are we doing what we need to do to maximize the number of merchants and cardholders using our network. Taking into account the competitive realities, chip has not happened yet, and so we have not taken action in that respect. When chip does take place, we will consider it in the context of the overall economic value that we deliver to merchants, and our competitiveness against all other payments.

Senator Oliver: In your remarks, you mentioned the Reserve Bank of Australia, which adopted price controls in 2003. The CRA International, which is a global consulting firm that was authorized to study and examine the effects of regulation on the payment system of the Reserve Bank of Australia, made some findings. I will tell you two of their findings and ask you to comment on how they might apply in Canada if we had a regulated system.

On average, the annual fees for standard four-party credit cards increased by 22 per cent between 2001 and 2004, while annual fees for reward cards increased by 47 per cent to 77 per cent. As a result, cardholders in Australia are paying

numéro d'identification personnel, un NIP, pour autoriser une transaction. Si cette technologie est censée réduire les coûts associés au système, il semble que ce soit le contraire qui se produise parce que les taux d'escompte imposés aux commerçants ont augmenté et que le coût des appareils qui acceptent les cartes à puce est beaucoup plus élevé que celui des anciens appareils.

J'aimerais avoir vos commentaires sur ces deux éléments pour pouvoir répondre à un électeur qui est impatient de connaître l'autre version des faits. Il s'agit d'un des commerçants touchés.

M. Stanton : Merci pour votre commentaire, sénateur. L'un des avantages de cette étude, c'est qu'elle incite les gens à parler; vous avez raison.

Je vais répondre à votre question, mais je veux vous dire que nous ne déterminons pas le prix payé par l'utilisateur final. Je ne connais donc pas le détail de l'établissement des prix pour ce commerçant en particulier. Nous pouvons toutefois chercher à aider en temps réel les marchands à mieux comprendre les taux qui leur sont imposés, surtout pour ce qui est de la FCEI.

Le gouvernement a récemment lancé un appel en faveur d'une amélioration de la communication et des connaissances financières. Les réunions prévues avec la FCEI nous aideront à mieux comprendre le milieu opérationnel. Dans notre cas, nous sommes passés de trois taux simples à 19 taux. La gestion de cette réalité pour les commerçants, et surtout pour les petits commerçants, nous a surpris.

Plusieurs mesures incitatives ont été mises en place dans le marché pour favoriser l'utilisation de la technologie des cartes à puce. MasterCard a choisi de recourir aux arrangements fondés sur des études de rentabilisation avec chacun des commerçants. C'est un autre sujet que nous pourrons aborder avec la FCEI parce que les commerçants qu'elle représente sont dans une situation particulière. Toutefois, les éléments qui entrent en jeu dans l'établissement du taux d'interchange demeurent les mêmes, que ce soit avec ou sans puce : Faisons-nous ce qu'il faut faire pour maximiser le nombre de commerçants et de détenteurs de carte qui utilisent notre réseau? Si on examine la situation de nos concurrents, on constate que la puce n'est pas encore là, et c'est pourquoi nous n'avons pris aucune mesure à cet égard. Lorsque la puce sera bel et bien présente, nous évaluerons la situation en tenant compte de la valeur économique globale que nous offrons aux commerçants et de notre compétitivité par rapport à tous les autres modes de paiement.

Le sénateur Oliver : Dans votre exposé, vous avez parlé de la Reserve Bank of Australia, qui a établi le contrôle des taux en 2003. La société mondiale d'experts-conseils CRA International, qui a été autorisée à étudier les incidences de la réglementation sur le système de paiement de la Reserve Bank of Australia, a fait quelques constatations. Je vais vous faire part de deux de ces constatations, et j'aimerais connaître votre point de vue sur la façon dont cela pourrait s'appliquer au Canada si nous avions un système réglementé.

En moyenne, les frais d'utilisation annuels pour les cartes de crédit standard à quatre parties ont augmenté de 22 p. 100 de 2001 à 2004, tandis que les frais annuels liés aux cartes émises dans le cadre d'un programme de récompense ont augmenté

$480 million in additional fees for credit cards each year. In the meantime, the value of rewards points for four-party cards has declined by approximately 23 per cent.

What effect would similar regulations have in Canada, in particular in terms of reward points cards?

Mr. Stanton: The question is important for Canada because Canadians are sophisticated consumers of card rewards programs. Three sources of revenue go into managing a card portfolio: interest, fees and interchange. Revenue is limited to those sources.

Canada can be proud of having the soundest banking system in the world. I sit around the table with regional presidents from around the world. From my perspective, the system truly is the soundest because banks are managed prudently. Australia has similar dynamics and health in its banking system. Prudence demands that banks operate within certain margins and liquidity, and if interchange goes down, they must either increase fees or reduce rewards and increase interest rates to remain prudent. We could expect that dynamic to happen here.

While that situation is harmful to consumers, especially Canadians who enjoy these cards, according to statistics that show 80 per cent of Canadians value their rewards, in a two-sided market like newspapers or credit cards, both sides must be happy with the arrangement. At the end of the day, in Australia we saw not only a reduction of these rewards but also some movement to American Express, which did not fall under that arrangement. On a transaction-by-transaction basis, costs for merchants were increased.

[*Translation*]

Senator Hervieux-Payette: One of the questions in the study prepared by our research service mentions that, in 2007, you made a profit of $1 billion. They tell us that, in 2008, you had revenue of $4.2 billion and a net loss of $253 million. Who pays for the fraud? Do the financial institutions pay or do you? Are your losses simply bad debts? Where do the losses come from in your system?

[*English*]

Mr. Stanton: There are two kinds of losses within our system. One is credit losses for bad debt, which is borne by the issuers. We recognize that cost for fraud and non-payment when determining an interchange calculation. At the end of the day, it is important to remember that in this financial crisis, not a single merchant has gone unpaid, notwithstanding the fact that banks have failed. That risk is backstopped by MasterCard. Issuers backstop risks

de 47 à 77 p. 100. Par conséquent, les détenteurs de cartes en Australie paient 480 millions de dollars de plus en frais annuels pour leurs cartes de crédit. Pendant ce temps, la valeur des points de récompense pour les cartes de crédit à quatre parties a diminué d'environ 23 p. 100.

Quelle incidence aurait une réglementation semblable au Canada, plus particulièrement en ce qui concerne les cartes offrant des points de récompense?

M. Stanton : La question est importante pour le Canada parce que les Canadiens sont des consommateurs avisés en ce qui a trait aux programmes de récompense. La gestion d'un portefeuille de cartes de crédit comporte trois sources de revenu : les intérêts, les frais et le taux d'interchange. Les revenus se limitent à ces trois sources.

Le Canada peut être fier d'avoir le système bancaire le plus solide au monde. J'ai des réunions avec des présidents régionaux de partout dans le monde. À mon avis, notre système est réellement le plus solide parce que les banques sont gérées de façon prudente. La dynamique et la robustesse du système bancaire australien sont semblables. La prudence exige que les banques exercent leurs activités à l'intérieur de certaines marges et en fonction d'une certaine liquidité et que, si le taux d'interchange diminue, elles augmentent leurs frais ou qu'elles réduisent les récompenses et augmentent les taux d'intérêt. Cette dynamique pourrait se produire ici.

Bien qu'une telle situation ait des conséquences néfastes pour les consommateurs, surtout pour les Canadiens qui aiment utiliser ces cartes, selon les statistiques qui montrent que 80 p. 100 des Canadiens tiennent à leurs points de récompense, dans un marché à deux versants comme celui des journaux ou des cartes de crédit, les deux côtés doivent être satisfaits de l'arrangement. Au bout du compte, en Australie, nous avons vu non seulement une réduction de ces points de récompense, mais aussi un certain changement chez American Express, qui n'était pas touchée par cet arrangement. Sur le plan des transactions, les coûts imposés aux commerçants ont augmenté.

[*Français*]

Le sénateur Hervieux-Payette : Une des questions dans l'étude faite par nos services de recherche mentionne que vous avez enregistré des recettes, en 2008, de 4,2 milliards de dollars et un bénéfice d'un milliard et, nous dit-on, une perte nette de 253 millions de dollars. Qui paie les fraudes? Est-ce que ce sont les institutions financières ou vous? Est-ce que vos pertes sont simplement les mauvaises créances? D'où viennent les pertes dans votre système?

[*Traduction*]

M. Stanton : Notre système comporte deux types de pertes. Le premier est la créance irrécouvrable, qui est assumée par les émetteurs. Nous tenons compte du coût lié à la fraude et au défaut de paiement au moment de calculer le taux d'interchange. Au bout du compte, il est important de rappeler qu'en cette période de crise financière, tous les commerçants ont été payés malgré le fait que des banques aient fait faillite. MasterCard supporte ce

associated with their cardholders, and MasterCard backstops risk associated with failed institutions. The system works the same way on the merchant side. Acquirers backstop the risk of loss with merchants and we backstop the risk of loss associated with failed acquirers. In that equation, not one merchant has ever gone unpaid, which is one of the strengths of our system.

[*Translation*]

Senator Hervieux-Payette: Who does the credit checking in order for a credit card to be issued? Are credit cards that offer no benefits easy to put on the market? What is the ratio of those offering all kinds of benefits like points and gifts to the free, no-fee cards that just provide credit?

[*English*]

Mr. Stanton: Fundamentally, there are debit cards that offer that proposition where nothing but the transaction is offered; no bells and whistles and no ability to borrow.

In the credit card world, many offerings are available in Canada. Users of credit cards prefer rewards, but stripped down propositions are available. For a borrower on credit cards, and we do not recommend credit cards for long-term debt, 65 low interest rate cards are available. That feature is the most important one for borrowers.

Senator Greene: I am an average consumer with a bunch of cards and a debit card, and I like my debit card so much that I hardly ever carry cash.

If MasterCard or Visa enters the debit field, what benefits beyond the benefits I already have with my own debit card will I achieve?

Also, can you comment on the fact that, it seems to me, our financial system in Canada is healthier because we have kept financial functions separate? The U.S. has gotten into a lot of trouble through a blending of functions, and Chinese walls have effectively evaporated.

By asking to enter the debit card field, are you asking to invade a financial area that is not really yours?

Mr. Stanton: We consider our financial area for MasterCard to be payments. We want to be the choice of payment that merchants and consumers choose whenever a choice is to be made.

To answer your question, the consumer benefit principally associated with MasterCard's debit proposition — which is in the market already and is called Maestro, a PIN-based, real-time debit program like Interac — is that consumers can use the card

risque. Les émetteurs supportent les risques associés à leurs détenteurs de carte, et MasterCard supporte le risque associé aux institutions qui font faillite. Le système fonctionne de la même façon pour ce qui est des commerçants. Les acquéreurs supportent les risques de pertes associées aux commerçants et nous supportons le risque de pertes associées aux acquéreurs qui font faillite. Grâce à cette équation, jamais un commerçant n'a pas été payé, ce qui constitue l'un des points forts de notre système.

[*Français*]

Le sénateur Hervieux-Payette : Qui fait l'enquête de crédit pour donner une carte de crédit? Est-ce que les cartes de crédit, qui n'offrent aucun bénéfice, sont facilement mises sur le marché? Quelle est la proportion entre ceux qui reçoivent toutes sortes de bénéfices comme les points, les cadeaux et la carte gratuite, qui ne comporterait aucun frais, et qui ne s'adresse qu'au traitement du crédit?

[*Traduction*]

M. Stanton : Il y a des cartes de débit de base, qui offrent uniquement la possibilité de faire des transactions; il n'y a aucune option et il n'est pas possible d'emprunter de l'argent.

Dans le monde des cartes de crédit au Canada, beaucoup d'options sont offertes. Les utilisateurs de cartes de crédit préfèrent les primes, mais ils peuvent aussi choisir une formule simple. Pour les emprunteurs qui utilisent une carte de crédit — et nous ne recommandons pas les cartes de crédit pour les emprunts à long terme —, il existe 65 cartes à faible taux d'intérêt. C'est la caractéristique la plus importante aux yeux des emprunteurs.

Le sénateur Greene : Je suis un consommateur ordinaire qui possède une foule de cartes et une carte de débit. J'aime tellement ma carte de débit que j'ai rarement de l'argent sur moi.

Si MasterCard ou Visa faisait son entrée sur le marché des cartes de débit, de quels avantages, est-ce que je profiterais, en plus de ceux que m'offre déjà ma carte de débit?

De plus, j'ai l'impression que notre système financier au Canada se porte bien parce que nous avons maintenu les fonctions financières séparées. Les États-Unis ont connu beaucoup de difficulté en fusionnant des fonctions, et les cloisons sont pour ainsi dire tombées. Pourriez-vous nous faire part de vos observations à ce sujet?

Est-ce que votre entrée sur le marché des cartes de débit est une façon pour vous d'envahir un secteur financier qui n'est pas vraiment le vôtre?

M. Stanton : Nous considérons que MasterCard oeuvre dans le secteur des paiements. Nous voulons que les commerçants et les consommateurs, lorsqu'ils ont le choix, utilisent MasterCard comme mode de paiement.

En ce qui a trait à votre question, je vous répondrai que le principal avantage du mode de paiement par débit proposé par MasterCard — qui est déjà sur le marché sous le nom de Maestro, une carte de débit assortie d'un NIP qui permet de faire des

around the world. Maestro is the most widely accepted PIN-based online debit proposition in the world. If you like to use debit, as you said you do, you can use it in France the next time you go.

The great news is that there is benefit on the merchant side as well. Here is something that RCC understands. Maestro used to be priced at the same flat fee as Interac until recently. It has no interchange. As of this week, Maestro is now cheaper. Interac was half a cent to the issuer and the acquirer, and that remains the case with Maestro. Interac is now .8 cents to the issuer and acquirer. Maestro and Interac are perfect examples of a competitive dynamic, one that we plan to take advantage of for the benefit of merchants. They are a good example of competition.

Regarding separation of functions, Maestro operates on a completely separate network. MasterCard has two networks. One is called Global Clearing Management System, GCMS, which works like MasterCard works. Another one is called the MasterCard Debit Network. Those two things are kept completely separate. Within a bank, the transactions are plugged into separate systems. I believe we maintain the separation you refer to.

Senator Massicotte: We are trying to understand the system as best we can. You said earlier, and your brief makes clear, that the interchange fees are set by you for those who use your card, but you do not receive that compensation. It goes directly to the issuing financial institution. However, the issuing institution as well as the processor pays your fees.

At what level are those fees? Are those fees set, no matter who the issuer institution is, and are the fees the same worldwide? Tell us about your fee levels.

Mr. Stanton: Regarding the structure of our fees, there are fees to the issuer, the cardholder's bank and the acquirer. It is miniscule compared to interchange.

Senator Massicotte: What percentage is that?

Mr. Stanton: On the merchant side, it is six basis points, and we are trying not to speak in terms of basis points. It is less than a percentage. It is small.

Senator Massicotte: Is that fee the total fee you charge to the financial institution as well as to the processor?

Mr. Stanton: On the merchant side, yes.

Senator Massicotte: I thought you were paid by the processor as well as the financial institution.

transactions en temps réel comme Interac — est que les consommateurs peuvent utiliser la carte partout dans le monde. Maestro est la carte de débit en ligne avec un NIP la plus acceptée au monde. Si vous aimez utiliser une carte de débit comme vous l'avez dit plus tôt, vous pourrez l'utiliser la prochaine fois que vous irez en France.

La bonne nouvelle, c'est que les commerçants en retireront des avantages eux aussi, et le CCCD comprend cela. Le tarif fixe de Maestro était le même que celui d'Interac jusqu'à tout récemment. Il n'y a pas de frais d'interchange. Si l'on regarde les chiffres de cette semaine, le tarif de Maestro est maintenant inférieur. Les frais d'Interac s'élevaient à 0,5 cents pour l'émetteur et l'acquéreur, ce qui est toujours le cas pour Maestro. Les frais d'Interac sont maintenant de 0,8 cents pour l'émetteur et l'acquéreur. Maestro et Interac sont des exemples parfaits de la dynamique de concurrence dont nous prévoyons tirer profit, dans l'intérêt des commerçants. Ce sont de bons exemples en matière de concurrence.

Pour ce qui est de la séparation des fonctions, Maestro fait partie d'un réseau complètement distinct. MasterCard a deux réseaux : le Global Clearing Management System, ou le système de gestion générale de la compensation, qui fonctionne comme MasterCard, et le réseau de débit MasterCard. Les deux fonctionnent d'une façon complètement indépendante. Dans les banques, les transactions sont réparties dans différents systèmes. Je crois que nous maintenons le genre de séparation dont vous parliez.

Le sénateur Massicotte : Nous tentons de comprendre le système du mieux que nous le pouvons. Vous avez dit tout à l'heure — vous l'avez expliqué clairement dans votre exposé — que vous fixez les taux d'interchange pour ceux qui utilisent votre carte, mais que ce n'est pas vous qui percevez ces frais. Les montants sont directement versés à l'institution financière qui a délivré la carte. Toutefois, l'institution émettrice et la société de traitement doivent payer vos frais.

À combien s'élèvent ces taux? Est-ce qu'ils sont prédéterminés, peu importe quelle est l'institution émettrice, et est-ce qu'ils sont les mêmes à l'échelle mondiale? Parlez-nous de vos taux.

M. Stanton : Pour ce qui est de la structure de nos taux, il y a des taux qui s'appliquent à l'émetteur, à la banque du titulaire de la carte et à l'acquéreur. Ils sont minuscules en comparaison des taux d'interchange.

Le sénateur Massicotte : Quel est le pourcentage?

M. Stanton : Les taux qui s'appliquent aux commerçants sont de six points de base, mais nous essayons de ne pas parler de points de base. C'est moins qu'un pour cent. C'est peu.

Le sénateur Massicotte : Est-ce le total des frais que vous exigez de l'institution financière et de la société de traitement?

M. Stanton : Du côté des commerçants, oui.

Le sénateur Massicotte : Je croyais que c'étaient la société de traitement et l'institution financière qui vous payaient ces frais.

Mr. Stanton: We are. I am sorry. I referred to the merchant side of the business versus the cardholder side. The merchant side includes the acquirer. Therefore, that is our pricing to acquirers.

Senator Massicotte: Therefore, the fee is six basis points. Is that the fee in Canada?

Mr. Stanton: That is Canada. All pricing for MasterCard is set specifically in the country by management in the country.

Senator Massicotte: Do you see much variance in different countries in the world?

Mr. Stanton: Yes, lots.

Senator Massicotte: The issue is that you set the interchange fees. You do not receive those fees, but one could argue that maybe your compensation is directly related to how generous those interchange fees are. Could that be the case? Is there any relationship in the world where the higher the interchange fee is, the more MasterCard is paid for its services?

Mr. Stanton: No, the only interest MasterCard has in setting the interchange fees is to increase usage of the system. We will be paid fewer fees if we overload one side of the system or underload another side. For example, if we chose to adopt American Express level of interchange rates, we would likely see merchants fall out of the system, which means we would see less revenue overall because we need both sides of the equation.

The things are disconnected. We have to manage the system correctly so that the balance is there because the minute it goes out of balance, we lose either cardholders or merchants, and we do not see any of the six basis points.

Senator Massicotte: The word "merchants" here means the retailers; is that right?

Mr. Stanton: Yes.

Senator Massicotte: The comment they would make is that they feel as if they are not in a good negotiating position. In other words, these agreements are forced upon them. They have no choice but to accept Visa or MasterCard if they want to survive, and Visa and MasterCard force them to accept all Visa and MasterCard cards. They cannot be selective, and probably do not wish to be.

What percentage of retailers, in your mind, has refused the MasterCard? In other words, is the refusal miniscule, or do many people say that your fees are too high and they do not want to accept MasterCard?

Mr. Stanton: We have 600,000 merchants. Well over 1 million other entities that take payments from consumers in Canada do not accept MasterCard. In some sense, we can say the vast

M. Stanton : C'est le cas. Je suis désolé. Je faisais allusion au côté « commerçant » de l'industrie, par opposition au côté « titulaire de carte ». Le côté « commerçant » comprend l'acquéreur. Par conséquent, ce sont les frais que nous exigeons des acquéreurs.

Le sénateur Massicotte : Les frais s'élèvent donc à six points de base. Est-ce le taux qui s'applique au Canada?

M. Stanton : C'est celui du Canada. Tous les taux de MasterCard applicables au pays sont établis par les cadres qui travaillent au pays.

Le sénateur Massicotte : Y a-t-il un grand écart entre les pays?

M. Stanton : Oui.

Le sénateur Massicotte : Ce qui me préoccupe, c'est que c'est vous qui déterminez les taux d'interchange. Vous ne percevez pas ces frais, mais certains pourraient prétendre qu'il existe un lien direct entre vos revenus et ces taux d'interchange. Est-ce que ce pourrait être le cas? Y a-t-il un endroit dans le monde où plus le taux d'interchange est élevé, plus les revenus que MasterCard tire de ses services sont élevés?

M. Stanton : Non. En fixant les taux d'interchange, MasterCard a pour seul but d'accroître l'utilisation du système. Nous allons percevoir moins de frais si nous exigeons trop d'un côté du système ou trop peu de l'autre. Par exemple, si nous décidons d'appliquer les mêmes taux d'interchange qu'American Express, il se pourrait que certains commerçants sortent du système, et alors notre revenu global diminuerait, car nous avons besoin des deux côtés du marché.

Il n'y a pas de lien. Nous devons gérer le système convenablement pour en maintenir l'équilibre; dès que l'équilibre est compromis, nous perdons soit des titulaires de carte ou des commerçants, et personne ne bénéficie des six points de base.

Le sénateur Massicotte : Par « commerçants », vous entendez les détaillants?

M. Stanton : Oui.

Le sénateur Massicotte : Ils pourraient dire qu'ils ne sont pas en bonne posture pour négocier. En d'autres termes, ces ententes leur sont imposées. Ils n'ont d'autre choix que d'accepter Visa ou MasterCard s'ils veulent survivre, et Visa et MasterCard les obligent à accepter toutes les cartes Visa et MasterCard. Ils ne peuvent pas choisir, et ils ne voudraient probablement pas le faire.

À votre connaissance, quel pourcentage des détaillants ont refusé MasterCard? En d'autres termes, est-ce que peu d'entre eux la refusent, ou est-ce que beaucoup considèrent que vos frais sont trop élevés et ne veulent pas accepter MasterCard?

M. Stanton : Nous avons 600 000 commerçants. Bien au-delà d'un million d'entités au Canada où les consommateurs doivent payer n'acceptent pas MasterCard. Nous pouvons en quelque

majority of merchants — not retailers — do not accept MasterCard because the value proposition is not there for them.

Our research shows that cardholders have a high level of tolerance in Canada, when a merchant does not accept the card, to continue with the sale using some other form of payment.

As I said in my statement, we do not consider how we are faring only against Visa. We also have to figure how we are faring against debit, cash and all these things because we are trying to expand usage of the network.

Senator Massicotte: Merchants say otherwise.

If there is significant negotiating power, take Wal-Mart for instance, does Wal-Mart pay the same interchange fee and do you receive the same fees from Wal-Mart as the corner grocery store?

Mr. Stanton: I have to talk about Canada only, but that is all you should care about. Their bargaining power is such that their ability and expressed willingness to drop MasterCard does influence our calibrations of interchange.

Senator Massicotte: It did some time ago, if I remember correctly, in the United States.

Mr. Stanton: Yes.

Senator Massicotte: Do they receive a special rate, or do they pay the same thing as everybody else?

Mr. Stanton: They do not receive a special rate in Canada, but there is a rate that suits their needs. It is not a special rate. The rate is available to others in their position.

Senator Massicotte: If the other retailers can come together and negotiate a better deal, they can probably pay a lower fee to you at the interchange.

Mr. Stanton: Yes, and one of the things I want to talk about with the CFIB is exactly that dynamic because I think there has been an under-leveraging of their position.

Senator Ringuette: Thank you, Mr. Stanton, for reminding the members of the committee of the situation in Australia. I have provided the members of the committee with the first Australian study and the second study, the review completed last year, which reconfirms that capping interchange fees was a good thing for all its citizens, businesses and consumers.

A witness appeared before the committee that you know well, Catherine Swift. During her testimony on April 1, she said:

> 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.

sorte dire que la grande majorité des commerçants — et non des détaillants — n'acceptent pas MasterCard parce que ce n'est pas avantageux pour eux.

Nos recherches montrent que les titulaires de carte au Canada sont très tolérants; lorsqu'un commerçant n'accepte pas la carte, ils acceptent volontiers d'utiliser un autre mode de paiement.

Comme je l'ai dit dans mon exposé, nous n'examinons pas uniquement comment nous nous situons par rapport à Visa. Nous devons aussi déterminer où nous en sommes en comparaison des autres modes de paiement comme les cartes de débit, l'argent comptant, et cetera, car nous cherchons à répandre l'utilisation du réseau.

Le sénateur Massicotte : Ce n'est pas ce que les commerçants disent.

Qu'en est-il des entités qui ont un grand pouvoir de négociation, par exemple Wal-Mart? Est-ce que Wal-Mart paie les mêmes frais d'interchange? Percevez-vous les mêmes frais auprès de Wal-Mart et de l'épicerie du coin?

M. Stanton : Je dois me limiter à la situation du Canada, et c'est tout ce dont vous devriez vous préoccuper. Leur pouvoir de négociation est tel que le fait qu'ils aient la capacité et qu'ils manifestent leur intention de renoncer à MasterCard influe effectivement sur notre calcul des taux d'interchange.

Le sénateur Massicotte : C'est arrivé il y a quelque temps aux États-Unis, si je me souviens bien.

M. Stanton : En effet.

Le sénateur Massicotte : Bénéficient-ils d'un taux spécial ou paient-ils le même que tous les autres?

M. Stanton : Ils ne bénéficient pas d'un taux spécial au Canada, mais un taux qui répond à leurs besoins leur est offert. Ce n'est pas un taux spécial. Ce taux est offert aux autres qui sont dans la même situation.

Le sénateur Massicotte : Si les autres détaillants pouvaient se regrouper et négocier un meilleur taux, ils pourraient probablement vous payer des frais d'interchange moindres.

M. Stanton : Oui. Il s'agit justement d'un des sujets que j'aimerais aborder avec la FCEI parce que je crois qu'on n'a pas suffisamment exploité cette possibilité.

Le sénateur Ringuette : Merci, monsieur Stanton, de rappeler aux membres de ce comité la situation qui prévaut en Australie. J'ai remis aux membres la première étude australienne ainsi que la seconde, l'examen terminé l'an dernier, qui confirme de nouveau que l'établissement d'un taux plafond des frais d'interchange est une bonne chose pour l'ensemble des citoyens, des entreprises et des consommateurs.

Catherine Swift, que vous connaissez bien, a comparu devant ce comité. Dans son témoignage du 1er avril, elle a dit :

> 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.

How would you respond to this quotation about your participation in the debit market in the U.S.?

Mr. Stanton: Thank you very much for an opportunity to respond to that quote.

First, it is an American company that either does not know Canada, the debit system in Canada or what MasterCard has done in Canada. Maestro is less expensive than Interac for merchants, it works exactly the same, it provides more cardholders, and it is "up" more often. I do not understand the logic behind urging maintenance of a monopoly by a business organization.

However, an organization called the Small Business and Entrepreneurship Council in the United States recently offered a view that regulation of payments of that sort harms small businesses for two reasons. The organization sees tremendous benefit from the expansion of the markets their members can operate in; and they believe strongly, as the CFIB has said in the past, that markets operating appropriately produce the best results.

Senator Ringuette: Are the Maestro debit card fees in the U.S. based on a percentage of the sale or on a transaction basis?

Mr. Stanton: I believe Maestro uses a flat fee as we do in Canada because the pricing model is fairly consistent throughout the world. However, I want to ensure I am correct, so we will follow up on that question.

Senator Ringuette: I am surprised because you were with MasterCard in the U.S. a few years ago before moving to Canada and you do not know the fee basis in the U.S. for Maestro debit cards?

Mr. Stanton: I had a different role when I was there.

Senator Ringuette: Still, you should know. You are within the same company.

Mr. Stanton: Senator, I said I believe the fees are flat, but I need to confirm it. I have been in Canada for almost seven years and I want to ensure that I am still right.

Senator Ringuette: The evidence I have suggests that your fees are on a percentage base in the U.S. However, when you confirm the information, can you please send it to this committee? We would be happy to have the information from you.

Mr. Stanton: Yes.

The Chair: Do you have a comment?

Mr. Stanton: Yes, I do. Senator, I believe the originator of that quote refers to MasterCard debit, which operates like Visa debit. The cards operate like MasterCard and Visa around the world,

Que répondriez-vous à cette citation concernant votre participation dans le marché du débit aux États-Unis?

M. Stanton : Merci beaucoup de me donner la possibilité de répondre à cette citation.

Tout d'abord, il s'agit d'une société américaine qui ne connaît pas le Canada, le système de cartes de débit canadien ni ce que MasterCard a fait au Canada. Pour les commerçants, Maestro est une solution moins chère qu'Interac, qui fonctionne exactement de la même manière, qui compte plus de titulaires de cartes et qui fonctionne plus souvent. Je ne comprends pas ce qui motive les demandes pressantes visant le maintien du monopole d'une entreprise.

Cependant, Small Business and Entrepreneurship Council, une organisation américaine, a récemment exprimé une opinion voulant que la réglementation de tels paiements aurait un effet négatif sur les petites entreprises et ce, pour deux raisons. Les responsables de cette organisation ont constaté que l'expansion des marchés dans lesquels leurs membres évoluent a entraîné la réalisation d'importants profits et ils sont persuadés, comme l'a déjà mentionné la FCEI, que les marchés qui fonctionnent adéquatement produisent les meilleurs résultats.

Le sénateur Ringuette : Est-ce que les frais de cartes de débit Maestro aux États-Unis sont calculés en fonction d'un pourcentage du montant de la vente ou par transaction?

M. Stanton : Je crois que Maestro impose un tarif fixe comme nous le faisons au Canada parce que le modèle d'établissement des prix est plutôt constant partout dans le monde. Cependant, je tiens à vérifier l'exactitude de cette information, donc nous ferons un suivi sur cette question.

Le sénateur Ringuette : Je suis surprise parce que vous travailliez pour MasterCard aux États-Unis il y a de cela quelques années avant de déménager au Canada, mais vous ne connaissez pas les frais d'utilisation des cartes de débit Maestro dans ce pays?

M. Stanton : J'occupais des fonctions différentes lorsque j'étais là-bas.

Le sénateur Ringuette : Tout de même, vous devriez le savoir. Vous travailliez pour la même compagnie.

M. Stanton : Sénateur, j'ai dit que je crois que les tarifs étaient fixes, mais je dois vérifier cette information. Je suis au Canada depuis près de sept ans et je tiens à m'assurer que cette information est toujours exacte.

Le sénateur Ringuette : L'information que j'ai en main suggère qu'aux États-Unis vos frais sont calculés en fonction du pourcentage. Cependant, une fois que vous aurez vérifié cette information, pourrez-vous la transmettre à ce comité? Nous serions heureux d'obtenir cette information de vous.

M. Stanton : Oui.

Le président : Avez-vous des commentaires?

M. Stanton : Oui. Je crois que la personne citée parlait de la carte de débit MasterCard, qui fonctionne comme celle de Visa. Les cartes fonctionnent comme celles de MasterCard et de Visa

which is at a percentage fee. That is not what we have launched in Canada. Maestro exists in the U.S. and all over the world. It is a popular form of debit in Europe, for example.

partout à travers le monde, et les frais sont calculés en fonction du pourcentage. Ce n'est pas ce que nous avons lancé au Canada. Maestro existe aux États-Unis et partout à travers le monde. Il s'agit d'un type de cartes de débit populaire en Europe, par exemple.

Senator Ringuette: Therefore, you know that MasterCard debit is on a percentage fee?

Le sénateur Ringuette : Par conséquent, vous savez que les frais de la carte débit MasterCard sont calculés en fonction du pourcentage?

Mr. Stanton: In the U.S., MasterCard debit is on a percentage fee. Maestro is not.

M. Stanton : Aux États-Unis, les frais de la carte de débit MasterCard sont calculés au pourcentage. Ce n'est pas le cas pour Maestro.

Senator Ringuette: Then we have the answer. You do not have to follow up.

Le sénateur Ringuette : Nous avons donc la réponse. Vous n'avez pas besoin de faire un suivi.

I want to ask you a question in regard to this new chip technology. For example, can the chip in my Visa credit card also include a debit route? Can I have two routes on the same card?

Je veux vous poser une question concernant cette nouvelle technologie des puces. Par exemple, est-ce que la puce de ma carte de crédit Visa comprend également la fonction de débit? Est-ce qu'une même carte peut servir à effectuer ces deux types de transactions?

Mr. Stanton: I do not know. You might want to ask Visa about the capabilities of their cards.

M. Stanton : Je ne sais pas. Vous pourriez demander à Visa de vous éclairer sur les capacités de leurs cartes.

Senator Ringuette: I assume the same technology is the same as MasterCard because they use the same merchant machines.

Le sénateur Ringuette : Je suppose que cette technologie est la même que celle utilisée par MasterCard comme ces deux cartes sont glissées dans les mêmes machines chez les commerçants.

Mr. Stanton: There are two parts to my answer. First, research has been done, but there is no particular demand for that proposition in Canada. I do not know if anyone is planning it.

M. Stanton : Ma réponse comprend deux volets. Tout d'abord, une recherche a été réalisée, mais il n'y a pas de demande particulière pour cette proposition au Canada. Je ne sais pas si quelqu'un prévoit faire ça.

Senator Ringuette: I am asking if it is possible that your chip technology will have double routing.

Le sénateur Ringuette : Je vous demande s'il est possible que votre technologie des puces offrira les deux fonctions.

Mr. Stanton: The second part of my answer is that it is possible, but it does not affect pricing because pricing is determined by the network, the brand that it travels down. For example, for a MasterCard credit card offering MasterCard credit, pricing will be at MasterCard credit rates. If that same chip enabled a Maestro transaction, the rate will be the flat fee rate that Maestro talks about. It really does not affect the price dynamic.

M. Stanton : Le deuxième volet de ma réponse est que c'est possible, mais que ça n'aurait aucune influence sur les frais, car ceux-ci sont déterminés par le réseau, par la marque utilisée. Par exemple, dans le cas d'une carte de crédit MasterCard qui offre le service de crédit MasterCard, les frais seront ceux des taux de crédit fixés par MasterCard. Si cette même puce permet d'effectuer des transactions Maestro, les frais seront les frais fixes dont parle Maestro. Cela n'a aucune incidence sur le prix.

Senator Ringuette: I have one further question.

Le sénateur Ringuette : J'ai une autre question.

The Chair: A short one, please.

Le président : Veuillez être bref.

Senator Ringuette: I will wait for the next round.

Le sénateur Ringuette : J'attendrai le prochain tour.

Senator Goldstein: Thank you, Mr. Stanton and your colleagues for helping us understand as much as we are able about the system and its mechanics.

Le sénateur Goldstein : Merci, monsieur Stanton, et merci à vos collègues de nous avoir aidés à comprendre, dans la mesure du possible, ce système et son fonctionnement.

It does not matter to the people sitting around this table a great deal whether we are paying 1 per cent or 2 per cent more for whatever we buy in Canada because we can afford to do it. Our concern is about people who are not necessarily able to afford the price and cost of what you call "competition." I will ask you three questions about that competition.

Les personnes assises autour de cette table ne sont pas vraiment préoccupées par le fait de payer 1 ou 2 p. 100 de plus pour ce qu'elles achètent au Canada parce qu'elles ont les moyens de le faire. Nous sommes plutôt préoccupés par les personnes qui ne sont pas nécessairement capables de se permettre de payer le prix et le coût de ce que vous appelez la « concurrence ». J'ai trois questions à vous poser sur cette concurrence.

First, I am unable to understand how the consumer will benefit from supposed competition by changing the debit card to a percentage-based cost rather than a fee-based cost. Since you are already in the debit market, I cannot understand your statement that competition will somehow be better for the consumer when the only thing I can see in the competition is increased cost to the consumer.

Second, the concern that many of us have around the table is about the people who do not have credit cards or who do not wish to have credit cards, but mostly people who do not have credit cards because they cannot obtain credit. Nevertheless, they pay for the premium benefits and for the cardholders using credit cards because the merchants necessarily build into their price the cost of the credit cards. That cost then is spread equally amongst every consumer, regardless of whether that consumer uses credit cards.

The result is that if I buy an item at $19.95 with my credit card, the next person who comes with cash also pays $19.95. However, built into that person's price of $19.95 and in my price of $19.95 is a 2-per-cent or 2.5-per-cent fee that the merchant must recover. I find that situation problematic.

Third, Visa actively promotes consumer knowledge in the United States. I will pass to you an advertisement that appeared on a number of occasions in *The New York Times* these past few weeks. Visa indicates that they are providing free resources through ongoing partnerships with educators and state governments. These resources include teachers' guides and other items to help people understand the cost of credit and, specifically, the cost of credit cards. I understand that Visa and MasterCard are not offering that program in Canada. I want to know why.

Mr. Stanton: I may not have been clear before but by way of clarification, our debit proposition in Canada has a flat fee and it is cheaper than Interac's flat fee.

Senator Goldstein: Are you looking for a percentage?

Mr. Stanton: No; the debit proposition is Maestro. MasterCard debit does not exist in Canada. The second question was probably the most complicated, so I will answer that one last if you do not mind.

Costs of credit and education have been central to many of our public affairs programs. We have worked closely with two organizations, principally the Credit Counselling Services of Toronto, which is a credible organization. We have someone on that board, and we receive a great deal of information from them. We disseminate some of the best materials on the wise use of credit. They go beyond credit cards. They make the statement that credit-card borrowing is not always the wisest way to borrow in

Premièrement, je suis incapable de comprendre comment le consommateur pourra profiter de la prétendue concurrence en changeant sa carte de débit pour une carte dont les frais sont calculés en fonction du pourcentage plutôt que par une carte aux services tarifés. Puisque vous êtes déjà dans le marché du débit, je ne comprends pas que vous disiez que la concurrence sera en quelque sorte favorable pour le consommateur alors que la seule chose que je perçois de cette concurrence est une augmentation des coûts pour le consommateur.

Deuxièmement, la plupart des gens assis autour de cette table sont préoccupés du sort des personnes qui ne possèdent pas de cartes de crédit ou qui ne désirent pas en posséder une, mais surtout de celui des personnes qui n'ont pas de cartes de crédit parce qu'elles ne sont pas admissibles. Ces personnes paient tout de même pour les primes et les titulaires de cartes qui utilisent des cartes de crédit parce que les commerçants ajoutent nécessairement dans leur prix de vente les frais reliés aux cartes de crédit. Ces frais sont ensuite divisés également entre chaque client, qu'ils utilisent ou non une carte de crédit.

Par conséquent, si j'achète un article à 19,95 $ avec ma carte de crédit et qu'une autre personne achète ce même article en payant en argent, elle devra également débourser 19,95 $. Cependant, le montant de 19,95 $ déboursé par cette personne et moi-même comprend des frais de 2 ou de 2,5 p. 100 que le commerçant doit recouvrer. Je considère que cette situation pose problème.

Troisièmement, Visa favorise activement la connaissance des consommateurs aux États-Unis. Je vous remettrai une publicité qui est parue à de nombreuses reprises au cours des dernières semaines dans le *New York Times*. Visa mentionne qu'elle offre des ressources gratuites au moyen de partenariats continus avec des spécialistes et des administrations des États. Ces ressources comprennent des guides à l'intention des enseignants et d'autres articles visant à aider les gens à comprendre le coût du crédit et, plus particulièrement, le coût des cartes de crédit. Je comprends que Visa et MasterCard n'offrent pas ce programme au Canada. J'aimerais savoir pourquoi.

M. Stanton : Je n'ai peut-être pas été clair avant, mais à des fins de précision, notre proposition de débit au Canada comprend un frais fixe et il est moins élevé que le frais fixe d'Interac.

Le sénateur Goldstein : Cherchez-vous à obtenir un pourcentage?

M. Stanton : Non, la proposition de débit est Maestro. Le débit au moyen de MasterCard n'existe pas au Canada. La deuxième question était probablement la plus compliquée, alors j'y répondrai en dernier si vous n'y voyez pas d'inconvénient.

Les coûts liés au crédit et à l'éducation sont au coeur de beaucoup de nos programmes d'affaires publics. Nous avons travaillé de près avec deux organismes, surtout avec les Credit Counselling Services of Toronto, qui est un organisme crédible. Nous sommes représentés au conseil d'administration et nous recevons une quantité importante d'informations. Nous distribuons certains des meilleurs documents offerts sur l'utilisation intelligente du crédit. Ils vont au-delà des cartes de

certain circumstances. We even caution against using credit cards in all instances.

In Canada, we are proudest of our work with the Financial Consumer Agency of Canada, FCAC, on the plain language credit card disclosure and application. That kind of work, which I described in the written submission, needs to be done on the merchant side as well. We have launched an initiative for that purpose to help small merchants to understand the cost-benefit analysis that they need to perform to decide whether accepting credit cards is the right thing to do from a profitability standpoint.

Your middle question was the most complicated so please bear with me. There are many situations in economic systems and businesses where customers subsidize the activities of other customers. The simplest example I can think of is a company that has an Internet business and a similar company that has a brick and mortar presence. The latter company pays rent but does not offer different prices to the people who take the cheaper route of using the Internet. As well, people who go into the store to conduct business do not receive a discount for the fact that they are not responsible for the infrastructure investment associated with running a website.

However, we recognize that it is important for merchants to be able to manage their costs. For that reason, which is by way of correction to earlier testimony, MasterCard allows cash discounts that can take into account that dynamic and eliminate it. To be clear, we allow cash discounts to be advertised.

Senator Goldstein: Does Visa allow them to be advertised?

Mr. Stanton: I have to defer to Visa because we do not discuss such subjects and I am not familiar with their rules.

Senator Ringuette: I have a point of clarification. I understand that you allow cash discounts, but does your technology, that is, Moneris and Chase Paymentech, allow them?

Mr. Stanton: No technology is required. If someone is paying cash, the merchant simply says the purchase is 5 per cent less. Yes, if consumers are paying in cash.

Senator Ringuette: I am talking about the physical requirements for the merchant.

Mr. Stanton: This discount happens today and there is no additional technology other than a calculator beside the register.

crédit. Ils précisent que l'emprunt par carte de crédit n'est pas toujours la manière la plus sage d'emprunter dans certaines circonstances. Nous faisons également des mises en garde contre l'utilisation des cartes de crédit dans tous les cas.

Au Canada, ce dont nous sommes le plus fiers, c'est de notre travail auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC, concernant le formulaire de demande de carte de crédit et la communication d'informations sur les cartes de crédit en langage simplifié. Ce genre de travail, dont j'ai parlé dans ma lettre, doit également se faire du côté des commerçants. À cette fin, nous avons pris une initiative afin d'aider les petits marchands à comprendre l'analyse coûts-avantages qu'ils doivent effectuer avant de décider si le fait d'accepter les cartes de crédit est la bonne chose à faire du point de vue de la rentabilité.

Votre deuxième question étant la plus complexe, je vous demande un peu de patience. Il y a beaucoup de situations dans les systèmes économiques et les entreprises où les consommateurs financent les activités d'autres consommateurs. L'exemple le plus simple auquel je pense, c'est celui d'une entreprise qui fait du commerce sur Internet et d'une entreprise similaire qui est dotée d'une infrastructure en brique et en béton. Cette dernière paye un loyer, mais n'offre pas un prix différent aux gens qui empruntent la voie plus économique, celle de l'Internet. De même, les gens qui se rendent en magasin pour faire des affaires ne reçoivent pas de rabais en raison du fait qu'ils ne sont pas responsables de l'investissement lié à l'infrastructure qu'il faut mettre en place pour exploiter un site web.

Toutefois, nous reconnaissons qu'il est important que les commerçants soient capables de gérer leurs coûts. Pour cette raison, et en guise de correction au témoignage que j'ai fait plus tôt, MasterCard consent des rabais aux clients qui souhaitent payer en argent, rabais qui peuvent tenir compte de cette dynamique et l'éliminer. Pour être clairs, nous permettons la publicité sur les rabais consentis aux clients qui souhaitent payer en argent.

Le sénateur Goldstein : Visa leur permet-elle d'être publicisés?

M. Stanton : Je dois renvoyer la question à Visa parce que nous ne discutons pas de tels sujets et que je ne connais pas ses règles.

Le sénateur Ringuette : J'aimerais avoir quelques précisions. Je comprends que vous consentez des rabais aux clients qui souhaitent payer en argent, mais est-ce que votre technologie, c'est-à-dire Moneris et Chase Paymentech, permet de le faire?

M. Stanton : Aucune technologie n'est requise. Si quelqu'un paie en argent, le commerçant lui dit simplement que l'achat coûte 5 p. 100 de moins. Oui, si les consommateurs paient en argent.

Le sénateur Ringuette : Je parle des exigences physiques pour le marchand.

M. Stanton : Ce rabais est offert de nos jours et il n'exige aucune technologie additionnelle autre qu'une calculatrice située à côté de la caisse enregistreuse.

Andrea Cotroneo, Vice-President, Canada Regional Counsel, MasterCard Canada Inc.: I wish to add a short comment to Mr. Stanton's statement about consumer education. One great focus of our consumer education campaigns in Canada is fraud awareness, on both the merchant and consumer sides. We work with the media, law enforcement, consumers and all our customers on fraud awareness.

Senator Goldstein: Do you work with high schools?

Mr. Stanton: Senator, I believe we do. I know of a program but I want to confirm it with my public affairs people before I comment.

Senator Goldstein: Can you please let us know?

Mr. Stanton: Yes, we will do that.

The Chair: As well, provide us with the extent of the program and how many schools are involved.

Mr. Stanton: If we have a program, I would guess that it is through the credit counselling agency because the balance is a delicate one. We do not want to promote inadvertently credit card use by teenagers. However, I will confirm what we have.

Senator Moore: I have a few questions so maybe I will ask some of them with this panel, and the others with the second panel.

Are you aware that President Obama will meet with executives from the credit card issuers tomorrow?

Mr. Stanton: Yes, I am aware.

Senator Moore: Key regulations are to take effect in the United States in July 2009. I want to go through several of those regulations with you to learn whether they apply to you in Canada.

You said that the provisions are set nationally, as opposed to internationally. Is that correct?

Mr. Stanton: That is correct.

Senator Moore: Do you consider a consumer's bad credit from other loans, and change the credit-card interest rate for that credit card?

Do you treat payments as late, unless the consumer has a reasonable time to make them? The U.S. will require a minimum of three weeks. What is your payment time?

A consumer can have two or three cards with your company. Do you allocate minimum payments to the balances of the cards with the highest rates?

Andrea Cotroneo, vice-présidente, Avocate—région du Canada, MasterCard Canada Inc. : J'aimerais ajouter un bref commentaire à la déclaration de M. Stanton concernant l'éducation des consommateurs. Nos campagnes liées à l'éducation des consommateurs au Canada portent principalement sur la sensibilisation à la fraude, tant du côté des commerçants que des consommateurs. Nous collaborons avec les médias, les organismes d'application de la loi, les consommateurs ainsi que tous nos clients pour les sensibiliser à la fraude.

Le sénateur Goldstein : Collaborez-vous avec des écoles secondaires?

M. Stanton : Je crois que oui, monsieur le sénateur. Je suis au courant d'un programme, mais je veux confirmer l'information auprès de mes responsables des affaires publiques avant de commenter.

Le sénateur Goldstein : Pouvez-vous nous en informer s'il vous plaît?

M. Stanton : Oui, nous le ferons.

Le président : De plus, veuillez nous donner l'étendue du programme et le nombre d'écoles concernées.

M. Stanton : Si nous avons un programme, j'imagine qu'il est offert par l'entremise d'un organisme offrant des conseils en matière de crédit, parce que l'équilibre est difficile à atteindre. Nous ne voulons pas promouvoir par inadvertance l'utilisation des cartes de crédit par des adolescents. Toutefois, je confirmerai ce que nous avons.

Le sénateur Moore : J'ai quelques questions, alors je vais peut-être en poser certaines à la présente table ronde, et les autres à la deuxième table ronde.

Saviez-vous que le président Obama rencontrera demain des dirigeants de sociétés émettrices de cartes de crédit?

M. Stanton : Oui, je le sais.

Le sénateur Moore : Des règlements clés vont entrer en vigueur aux États-Unis en juillet 2009. J'aimerais passer en revue plusieurs de ces règlements pour apprendre s'ils s'appliquent à vous au Canada.

Vous avez dit que les dispositions étaient établies à l'échelle nationale plutôt qu'à l'échelle internationale. Est-ce exact?

M. Stanton : C'est exact.

Le sénateur Moore : Tenez-vous compte de la mauvaise cote de crédit d'un consommateur découlant d'autres prêts, et changez-vous le taux d'intérêt de la carte de crédit de ce consommateur?

Traitez-vous les paiements comme étant en retard, à moins que le consommateur ne dispose d'un délai raisonnable pour les faire? Les États-Unis exigeront un minimum de trois semaines. Quel est votre délai de paiement?

Un consommateur peut posséder deux ou trois cartes de crédit émises par votre société. Attribuez-vous des paiements minimums aux soldes des cartes dont les taux d'intérêt sont les plus élevés?

Do you raise the interest rates from the opening rate without notice unless the rate is an introductory one or an increase is disclosed in advance? The U.S. will require a 45-day advance notice. What is your policy?

Do you permit double-cycle billing, whereby you calculate the interest based on a prior month's balance in addition to the current month's balance, even though the prior month has been paid off, albeit late?

I also want to ask you something about universities. I am from Nova Scotia, where we have 10 wonderful universities. The payment of tuition fees and other education costs by credit cards costs the universities a great deal of money. This last year, payment by credit card cost Dalhousie University over $1 million. My alma mater, St. Mary's, is looking at this issue seriously, but I am not sure what the cost has been to them. As a company, have you considered this issue, or is it a matter of all the universities in the country coming together to try to leverage their position? It bothers me that for something as precious as a university education, this kind of fee must be absorbed by our learning institutions.

Mr. Stanton: I will begin with your last question, senator, because it applies to our business most directly. We have observed that universities across Canada have been ceasing acceptance of credit cards because the cost-benefit analysis of the equation is not working for them. That act indicates to me that we need to recalibrate our system to see if there is a way to capture that merchant back into the system.

Yes, it is highly proprietary through details that I cannot reveal but I can tell you that we understand the concern. We do not like it when universities do not accept our cards so we are working hard on a program to bring them back into the fold. That proposition will be an economic one.

The good news about universities is that they do not need to leverage their collective bargaining strength because if one university in Canada falls off the MasterCard radar screen, the situation is a bad problem.

Other universities operate in their own ways. My daughter will go to McGill University next year, and I do not know if I can pay with MasterCard. If I do not have a good reason from a commercial standpoint, then I have a good reason from a personal standpoint.

On the other question, you are talking about regulations that relate to issuer practices. MasterCard is not in this area.

Senator Moore: Are you the partner with the issuer?

Mr. Stanton: No, we manage the transaction, establish standards of behaviour and market the proposition, but we do not issue credit. Credit is issued by banks in Canada. I cannot

Augmentez-vous sans préavis le taux d'intérêt d'un taux obtenu à l'ouverture, à moins qu'il ne s'agisse d'un taux d'introduction ou qu'une augmentation ait été communiquée à l'avance? Les États-Unis exigeront un préavis de 45 jours. Quelle est votre politique?

Autorisez-vous la facturation s'échelonnant sur plus d'une période, où on calcule l'intérêt basé sur le solde d'un mois précédent en plus du solde du mois courant, même si le solde du mois précédent a été réglé, quoiqu'en retard?

J'aimerais également vous poser une question à propos des universités. Je suis originaire de la Nouvelle-Écosse, où se trouvent 10 merveilleuses universités. Le paiement des frais de scolarité et d'autres coûts liés à l'éducation au moyen de cartes de crédit coûtent énormément d'argent aux universités. L'an dernier, le paiement par carte de crédit a coûté plus d'un million de dollars à l'Université Dalhousie. Mon alma mater, St. Mary's, examine sérieusement cette question, mais je ne suis pas certain des coûts qu'elle a dû débourser. En tant que société, avez-vous examiné cette question, ou faudrait-il que l'ensemble des universités au pays se mobilise pour tirer parti de leur position? Cela m'ennuie que pour quelque chose d'aussi précieux que des études universitaires, ce genre de frais doive être absorbé par nos établissements d'enseignement.

M. Stanton : Je vais commencer par votre dernière question, monsieur le sénateur, parce qu'elle s'applique à notre société plus directement. Nous avons observé que des universités partout au Canada ont cessé d'accepter les cartes de crédit, parce que l'analyse coûts-avantages de l'équation ne les avantage pas. Ce geste m'indique que nous devons recalibrer notre système pour voir s'il y aurait une façon de réintégrer ce commerçant dans le système.

Oui, les détails sont de nature hautement exclusive et je ne peux en parler, mais je peux vous dire que nous comprenons la préoccupation. Nous n'aimons pas que des universités n'acceptent pas nos cartes, alors nous nous efforçons de créer un programme pour les ramener dans le système. Cette proposition sera d'ordre économique.

La bonne nouvelle concernant les universités, c'est qu'elles n'ont pas besoin de tirer parti de leur pouvoir de négociation collective, parce que si une université canadienne ne fait plus affaire avec MasterCard, la situation constitue un grave problème.

D'autres universités fonctionnent à leur manière. Ma fille ira à l'Université McGill l'an prochain, et je ne sais pas si je peux payer avec MasterCard. Si je n'ai pas de bonnes raisons d'un point de vue commercial, alors j'en ai une bonne d'un point de vue personnel.

Pour ce qui est des autres questions, vous parlez de règlements qui se rapportent à des pratiques relatives aux émetteurs. Ce domaine ne concerne pas MasterCard.

Le sénateur Moore : Êtes-vous un partenaire de l'émetteur?

M. Stanton : Non, nous gérons les transactions, établissons les normes de comportement et nous mettons l'offre en marché, mais nous n'accordons pas de crédit. Au Canada, le crédit est accordé

answer specifically but I am highly aware of the credit practices across Canada. They have not come into the same kind of practice that has given rise to the U.S. government's consideration of these regulations.

Again, I am familiar with the feature practices of the MasterCard banks, so I cannot speak for the Visa banks. However, this body certainly has a great deal of moral suasion in this country. When we think an issuer practice is contrary to MasterCard's interests, while we cannot tell them what to do because they are an end user and it is inappropriate for us to coordinate price in any way, we occasionally have conversations about it. We apply moral suasion, but that is all we can apply.

Senator Moore: To whom?

Mr. Stanton: The issuer.

Senator Moore: Can it be a bank?

Mr. Stanton: These practices are not prevalent in Canada.

Senator Gerstein: Mr. Stanton, can you comment on what correlation you view exists between the reward features on a credit card and a cardholder's usage of the card?

Mr. Stanton: Eighty per cent of the cardholders in Canada, generally speaking, will try to consolidate spending to that card. As a result, they tend to spend minimally 40 per cent more than an ordinary credit card user at a merchant, and they tend to spend three and a half times more frequently, and more frequently at the same merchants. There is a real value proposition to a merchant in making sure the merchant has access to that kind of cardholder.

That dynamic can be as dramatic as 130 per cent, depending on the type of merchant. That dynamic is not as prevalent in some merchant categories where people buy what they buy. They buy as much gas as they buy. They might buy more than they would have with cash, but they do not buy two tanks instead of one.

With supermarkets, for example, while the cart will be expanded on some level, it is not as dramatic as other merchant categories. For that reason, we decided that the value proposition dynamic had to be reflected in a more complex pricing schedule, and that is why we dropped the interchange rates in the supermarket category. We dropped interchange rates in the petroleum category because that enhanced sales dynamic is not as powerful.

Senator Gerstein: Does that imply that a merchant may benefit from the fact that the merchant experiences increased sales from a premium card, notwithstanding the fact that the merchant pays a higher cost for it?

par les banques. Je ne peux pas donner de réponse précise, mais je connais très bien les pratiques de crédit en vigueur au Canada. Elles n'ont pas adopté le même genre de pratiques que celles qui ont mené le gouvernement des États-Unis à examiner la réglementation.

Encore une fois, je suis familier avec les pratiques propres aux banques MasterCard, mais je ne peux pas parler pour les banques Visa. Cependant, cette organisation possède assurément un grand pouvoir de persuasion au Canada. Lorsque nous estimons que les pratiques d'un émetteur vont à l'encontre des intérêts de MasterCard, nous ne pouvons pas leur dire quoi faire parce qu'ils sont l'utilisateur final et qu'il serait inapproprié de notre part d'harmoniser les prix de toute façon, mais nous en discutons à l'occasion. Nous usons de persuasion, mais c'est tout ce que nous pouvons faire.

Le sénateur Moore : Auprès de qui?

M. Stanton : De l'émetteur.

Le sénateur Moore : Est-ce que ça peut être une banque?

M. Stanton : Ces pratiques n'existent pas au Canada.

Le sénateur Gerstein : Monsieur Stanton, pouvez-vous expliquer quel est, selon vous, le lien entre les programmes de récompenses des cartes de crédit et l'utilisation que fait le titulaire de sa carte?

M. Stanton : En général, 80 p. 100 des titulaires de cartes au Canada tenteront de regrouper leurs achats sur cette carte. Par conséquent, ils ont tendance à dépenser au moins 40 p. 100 plus d'argent que le titulaire d'une carte de crédit ordinaire chez un commerçant, et ils ont tendance à faire des achats trois fois plus souvent, et plus souvent chez les mêmes commerçants. Le fait de s'assurer qu'un commerçant a accès à ce genre de titulaire de cartes constitue une véritable proposition de valeur.

Cette façon de faire peut avoir un effet de l'ordre de 130 p. 100, selon le type de commerçant, mais elle n'a aucun effet pour certaines catégories de commerce où les gens achètent ce dont ils ont besoin. Ils achètent l'essence dont ils ont besoin. Ils en achètent peut-être plus que s'ils payaient comptant, mais ils n'achèteront pas deux réservoirs d'essence au lieu d'un.

Dans les supermarchés, par exemple, le panier sera plus rempli jusqu'à un certain point, mais la différence ne sera pas aussi spectaculaire que pour d'autres catégories de commerçant. C'est pour cette raison que nous avons décidé que la proposition de valeur devait se traduire par la mise en place d'un barème de prix complexe, et c'est pourquoi nous avons laissé tomber les taux d'interchange dans la catégorie des supermarchés. Nous avons également laissé tomber les taux d'interchange dans la catégorie des produits pétroliers parce que l'augmentation des ventes n'y est pas importante.

Le sénateur Gerstein : Est-ce que ça veut dire qu'un commerçant peut bénéficier de l'augmentation des ventes associée aux cartes premières, malgré le fait qu'il paie plus cher pour ce type de cartes?

Mr. Stanton: Yes, exactly; we found that more and more cardholders were considering more expensive brands, such as American Express, in order to have the kind of rich rewards they want.

Canadians are sophisticated consumers of these rewards. They are not prestige- oriented. In some markets, the colour of the card matters. Canadians make educated choices in choosing the card that suits them the best. The feature is the redeemability, and they show a high propensity to switch when the reward programs suits their purposes, and that drives the consolidation behaviour.

The good news in Canada is that two thirds of Canadians pay off their entire balance every month, which is a behaviour they do not see in the United States. That is another way Canada is different from the U.S.

Senator Massicotte: You talked about your standards of behaviour and your moral suasion. Do your standards of behaviour allow a positive answer to Senator Moore's questions? Is the payment applied to the outstanding balance with the highest interest rate? Is that practice part of your standards of behaviour?

Mr. Stanton: No, that is pricing. It does not exist in Canada, so we have not had an opportunity. There have been instances in the past where we have found behaviours in the market, for example, how call centre treatment was counter to our brand, and disputed transactions counter to our brand promise. We had conversations because we have to make sure that the brand experience is uniform and reliable. It so happens in Canada these practices are not prevalent, so we have never had one.

Senator Massicotte: Do you have a standard of behaviour in Canada?

Mr. Stanton: We have our rules, but outside of the rules, we can have conversations, and we do.

Senator Massicotte: Can we have a copy of your rules?

Mr. Stanton: Absolutely, you can.

Senator Goldstein: Would you agree with a regulation to require merchants to post in a prominent place at the cash register a notice indicating to consumers that they can receive a discount of "X" if they pay cash?

Mr. Stanton: Our rules allow that now. Perhaps education that they can do that might be the most appropriate route because nothing prohibits them from doing that.

Senator Goldstein: Nobody will educate them. You will not. We will not.

Mr. Stanton: That is one of the things we can talk to the CFIB about. If you think a regulation addresses the issue, since it is allowed, I have no foundation for objection.

M. Stanton : Oui, c'est exact; nous avons constaté que de plus en plus de titulaires de cartes examinent la possibilité de se procurer une carte plus dispendieuse, comme la carte American Express, pour pouvoir profiter de récompenses généreuses.

Les Canadiens sont des consommateurs avertis des programmes de récompenses; ils ne cherchent pas le prestige. Dans certains marchés, la couleur de la carte a de l'importance. Les Canadiens font des choix avisés en se procurant la carte qui répond le mieux à leurs besoins. La particularité est la possibilité d'échange, et ils montrent une grande propension à changer de carte lorsque les programmes de récompenses répondent à leurs besoins, c'est ce qui les motive à regrouper leurs achats.

La bonne nouvelle au Canada est que les deux tiers des Canadiens paient leur solde en entier chaque mois, ce qui n'est pas le cas aux États-Unis. C'est une autre différence entre le Canada et les États-Unis.

Le sénateur Massicotte : Vous avez parlé de vos normes de comportement et de vos efforts de persuasion. Est-ce que vos normes de comportement permettent de donner une réponse affirmative aux questions du sénateur Moore? Le paiement est-il appliqué au solde non réglé au taux d'intérêt le plus élevé? Est-ce que cette pratique fait partie de vos normes de comportement?

M. Stanton : Non, c'est l'établissement des prix. Ça n'existe pas au Canada, nous n'avons donc pas eu cette possibilité. Il est déjà arrivé que nous remarquions des comportements sur le marché, par exemple, la façon dont le traitement effectué par un centre d'appel s'opposait à notre marque, et le fait que des transactions contestées ne respectaient pas les promesses de notre marque. Nous en avons discuté parce que nous devions nous assurer que l'expérience de marque est uniforme et fiable. Ces pratiques n'existent pas au Canada, nous n'avons donc jamais vécu cette expérience.

Le sénateur Massicotte : Avez-vous mis en place une norme de comportement au Canada?

M. Stanton : Nous avons nos propres règles, mais en dehors de ces règles, nous pouvons discuter, et nous le faisons.

Le sénateur Massicotte : Pouvons-nous obtenir un exemplaire de ces règles?

M. Stanton : Bien sûr.

Le sénateur Goldstein : Seriez-vous d'accord pour que la réglementation exige des commerçants qu'ils affichent un avis bien en vue à la caisse pour indiquer aux consommateurs qu'ils peuvent obtenir une réduction de X s'ils paient comptant?

M. Stanton : Nos règles actuelles le permettent. La meilleure façon de faire serait peut-être d'informer les commerçants qu'ils peuvent le faire parce que rien ne les en empêche.

Le sénateur Goldstein : Personne ne les informera. Vous ne le ferez pas, nous non plus.

M. Stanton : C'est un sujet que nous pourrions aborder avec la FCEI. Si vous croyez qu'un règlement résoudra la question, je n'ai aucun motif de m'y objecter, car c'est déjà permis.

The Chair: Your chief competitor published a schedule of its interchange fee. Why do you not?

Mr. Stanton: We pioneered the publishing of our interchange rates. We were the first to publish the rate two years ago. We still have a site merchants can go to, and when they answer some questions, we give them a customized version of the interchange rates that specifically apply to them. We found merchants are confused by seeing 19 rates, 16 of which do not apply to them. We give a customized report, and from our standpoint, that report allows them to shop around with actual knowledge of their situation for the best acquirer deal.

The Chair: Do you have different rates for different industries, like groceries?

Mr. Stanton: Yes, exactly.

The Chair: Thank you very much, and thank you to your two colleagues. We appreciate your cooperation, and we have benefited from your testimony.

[*Translation*]

We continue our discussion on credit cards and payment systems.

[*English*]

Our second witness tonight is Tim Wilson, Head of Visa Canada.

I neglected to introduce myself at the beginning of the meeting. My name is Michael Meighen. I am a senator from Ontario and I have the honour of chairing this committee. My deputy chair is Senator Yoine Goldstein from Quebec.

Mr. Wilson, we appreciate your appearance here tonight. Please proceed with your opening statement.

Tim Wilson, Head, Visa Canada: Honourable senators, I appreciate the opportunity to appear before this committee today. Visa has operated in Canada for more than 40 years. The fundamental role is to facilitate transactions between consumers and businesses. Visa is not a bank. We are a network — a network that connects 1.7 billion payments cards, 30 million merchants and 16,400 financial institutions in 170 countries in multiple currencies securely and reliably every second of every day.

In making these connections, Visa helps create value for all system participants. Cardholders receive a more convenient, secure and widely accepted way to make payments. They can buy goods by telephone, mail order or over the Internet. Through Visa and Visa-issuing institutions, they can receive timely access to unsecured credit and protection against fraud and goods not received, should a merchant cease operation.

Le président : Votre principal concurrent a publié son tarif des taux d'interchange. Pourquoi ne le faites-vous pas?

M. Stanton : Nous sommes les premiers à avoir publié nos taux d'interchange il y a deux ans. Nous avons toujours un site sur lequel les commerçants peuvent naviguer, et lorsqu'ils répondent à certaines questions, nous leur fournissons une version personnalisée des taux d'interchange qui s'appliquent à eux. Nous avons constaté que le fait de voir 19 taux, dont 16 qui ne s'appliquent pas à eux, déroutait les commerçants. Nous fournissons un rapport personnalisé qui, selon nous, permet aux commerçants de chercher l'acquéreur qui leur offre la meilleure affaire compte tenu de leur situation.

Le président : Avez-vous des taux différents qui s'appliquent à différentes industries, comme les épiceries?

M. Stanton : Oui, tout à fait.

Le président : Merci beaucoup, et merci à vos deux collègues. Nous apprécions votre coopération, et votre témoignage nous a été utile.

[*Français*]

Nous continuons notre discussion sur les cartes de crédit et les systèmes de paiement.

[*Traduction*]

Notre deuxième témoin ce soir est M. Tim Wilson, chef de la direction de Visa Canada.

Je ne me suis pas présenté au début de la réunion. Je m'appelle Michael Meighen. Je représente l'Ontario au Sénat et j'ai l'honneur de présider le comité. Le sénateur Yoine Goldstein, qui représente le Québec, est le vice-président du comité.

Monsieur Wilson, nous sommes heureux que vous comparaissiez devant le comité ce soir. Veuillez présenter votre exposé.

Tim Wilson, chef de la direction, Visa Canada : Mesdames et messieurs les sénateurs, j'apprécie d'avoir l'occasion de comparaître aujourd'hui devant ce comité. Visa exerce ses activités au Canada depuis plus de 40 ans. Son rôle fondamental est de faciliter les transactions entre les consommateurs et les entreprises. Visa n'est pas une banque. Nous sommes un réseau — un réseau qui relie 1,7 milliard de cartes de paiement, 30 millions de marchands et 16 400 institutions financières qui utilisent de nombreuses monnaies dans 170 pays, de façon sécuritaire et fiable, et chaque seconde de chaque jour.

En établissant ces liens, Visa ajoute de la valeur pour tous les participants du système. Les titulaires de cartes obtiennent un mode de paiement plus pratique, sécuritaire et largement accepté. Ils peuvent faire des achats par téléphone, par la poste ou par Internet. Par l'intermédiaire de Visa et des institutions financières émettrices des cartes Visa, ils peuvent avoir accès rapidement à du crédit non garanti, à une protection contre la fraude et à une protection en cas de « bien non reçu » parce qu'un marchand cesse ses activités.

Retailers benefit from the speed, efficiency and reliability that only electronic payments can bring. They also receive guaranteed payment and can quickly extend credit directly to their own customers. Looking broadly, over the past two decades, electronic payments have contributed $122 billion to the Canadian economy, which represents 20 per cent of the GDP growth over that period.

Today, electronic payments have become an integral part of our society. The value Visa delivers is directly linked to the number of financial institutions, consumers and retailers that participate within our system. To encourage participation and increase value for those involved, we need to ensure that the economics of the system are balanced appropriately between financial institutions that issue cards to consumers and financial institutions that encourage retailers to accept those cards.

To help achieve this balance, we use a mechanism called interchange, which is the small amount of money transferred from one financial institution to another each time a Visa product is used. When set correctly, interchange helps encourage financial institutions to use and invest in the network, which results in new security protections and payment innovation that benefit both consumers and merchants.

With that context in place, I wanted to address a few specific points about interchange and about acceptance costs. For merchants, there is a cost to accept Visa cards, just as there is a cost to accept cash, cheques and other forms of payment. Retailers pay a merchant discount rate negotiated business to business with an acquiring bank. They are billed for those services by the acquirer.

In 2008, Visa introduced a change to its interchange structure that resulted in some transactions attracting a higher rate while others attracted a lower rate. This change was the first significant one introduced to our interchange structure in more than 30 years. We provided the market with more than one year's notice that change was coming. Since that time, we have introduced no other changes to our credit interchange structure.

I mentioned that some rates went up and some rates went down. The overall effect of the change was neutral for the system. Our effective interchange rate in Canada has remained relatively flat for some time at approximately 1.6 per cent.

Interchange rates for Visa Canada, as indicated in the last question asked, are transparent and are available on our website along with the operating regulations that govern how participants interact with our system.

In terms of competition, our market is not limited to credit cards. We compete for payment share with an array of existing and emerging competitors, including cash, cheques, preauthorized debit, higher cost competitors such as American Express and unregulated competitors such as PayPal.

Les détaillants bénéficient de la rapidité, de l'efficacité et de la fiabilité que seuls les paiements électroniques peuvent leur apporter. Ils reçoivent aussi un paiement garanti et peuvent rapidement consentir directement du crédit à leurs clients. De façon générale, au cours des deux dernières décennies, les paiements électroniques ont ajouté 122 milliards de dollars à l'économie canadienne, ce qui représente 20 p. 100 de la croissance du PIB au cours de cette période.

Aujourd'hui, les paiements électroniques font partie intégrante de notre société. La valeur que Visa procure est directement liée au nombre d'institutions financières, de consommateurs et de détaillants qui participent à notre système. Pour favoriser la participation et accroître la valeur pour les participants, nous devons nous assurer qu'il existe un juste équilibre économique entre les institutions financières émettrices des cartes des consommateurs et les institutions financières encourageant les détaillants à accepter ces cartes.

Pour atteindre cet équilibre, nous utilisons un mécanisme appelé « interchange ». Il s'agit d'un petit montant qui est transféré d'une institution financière à une autre chaque fois qu'un produit Visa est utilisé. Lorsqu'il est établi correctement, l'interchange incite les institutions financières à utiliser leur réseau et à y investir, ce qui se traduit par de nouvelles mesures de sécurité et d'innovation en matière de paiement qui profitent aux consommateurs et aux clients de ces marchés.

Ce contexte étant établi, j'aimerais aborder quelques points sur l'interchange et les coûts d'acceptation. Pour les marchands, l'acceptation des cartes Visa comporte un coût, tout comme l'acceptation des espèces, des chèques et des autres modes de paiement. Les détaillants paient un taux d'escompte du marchand, qui est négocié entre le marchand et une banque servant d'acquéreur. L'acquéreur facture directement le détaillant pour ses services.

En 2008, Visa a modifié sa structure d'interchange. Résultat : certaines transactions sont assorties d'un taux d'interchange plus élevé et d'autres, d'un taux moindre. Il s'agit du premier changement important que nous ayons apporté à notre structure de taux en 30 ans, et nous avons fourni un préavis de plus d'un an. Depuis, nous n'avons introduit aucun autre changement à notre structure d'interchange de crédit.

J'ai dit que certains taux avaient augmenté et que d'autres avaient diminué. L'effet global de ces changements sur le système a été nul. Notre taux d'interchange effectif est demeuré relativement stable depuis un certain temps, à environ 1,6 p. 100.

Les taux d'interchange de Visa Canada, tel qu'il a été dit à la dernière question, sont transparents et figurent sur notre site web ainsi que les règlements d'exploitation régissant la façon dont les participants interagissent avec notre système.

En ce qui concerne la compétition, notre marché ne se limite pas aux cartes de crédit. Nous livrons concurrence à un éventail de compétiteurs déjà existants ou émergeant, notamment les espèces, les chèques, les prélèvements automatiques ainsi que des concurrents aux coûts plus élevés comme American Express et PayPal, un compétiteur non réglementé.

It is within this competitive environment that Visa Canada developed a premium product, which we refer to as the Visa Infinite card. We developed Visa Infinite to compete with alternative premium card offers to encourage use and to attract more cardholders into the Visa system. These cardholders are valuable cardholders that might otherwise carry or use a competing card. Visa Infinite transactions attract an interchange rate of only 20 basis points — that is, one fifth of one per cent — higher than our other card products. This higher rate reflects the increased value that these cards provide to retailers and the increased costs that issuers must bear to issue cards because of the requirements that Visa stipulates around the features the cards offer.

Interchange fosters competition and innovation. When it comes to debit, there is currently no choice in Canada. Without interchange, financial institutions have little incentive to invest in the system. Consequently, there is little innovation — a contrast to what we have seen with credit cards in Canada and debit cards in other markets.

Visa debit builds on the utility currently offered to Canadians and works in the same way that existing cards work, but provides features and functionality not available on the current product. Like today's bank card, it will be issued by financial institutions and allow cardholders to withdraw money from a bank account at an automated bank machine or buy goods at a point of sale in Canada. Unlike today's bank card, Visa debit will also allow cardholders to use their debit card when shopping online or when travelling internationally.

In Canada, merchants will decide whether accepting Visa debit makes sense for their business. Merchants that choose not to accept Visa debit cards can do so without impacting their acceptance of other Visa products, such as Visa credit cards.

Merchant groups campaigning for the regulation of interchange want to reduce their business costs, which we understand. We respect the desire of any business to manage its expenses, but do not believe government intervention is the right solution in a functioning industry. Visa believes the best way to balance the interests of merchants and consumers is to provide them with an array of payment options in an open and competitive market.

I also want to highlight that financial institutions on either side of a Visa transaction in Canada — the issuers and acquirers — are already subject to oversight either federally or provincially. For example, that may be by the Bank Act. In addition, Visa is subject to Canada's Competition Act.

We have heard the CFIB's calls for disclosure and believe that Visa provides transparency through the publishing of its interchange rates and its operating regulations on our website. We have met with the CFIB, the Retail Council of Canada, and

C'est dans cet environnement concurrentiel que Visa Canada a développé un produit supérieur, que nous appelons la carte Visa Infinite. Nous avons conçu la carte Visa Infinite pour faire concurrence aux autres cartes premières, en promouvoir l'utilisation et attirer un plus grand nombre de titulaires de cartes qui, autrement, auraient recours à la carte d'un concurrent. Les transactions par carte Visa Infinite sont assorties d'un taux d'interchange qui n'est que de 20 points de base — soit un cinquième de 1 p. 100 — plus élevé que celui des autres cartes. Ce taux plus élevé reflète la valeur ajoutée que ces cartes procurent au détaillant ainsi que l'augmentation des coûts que doivent assumer les émetteurs de cartes à cause des exigences que Visa impose concernant les caractéristiques de cette carte.

L'interchange favorise la concurrence et l'innovation. En ce qui a trait au débit, la concurrence est inexistante au Canada et, sans l'interchange, les institutions financières ont peu d'intérêts à investir dans le système. Par conséquent, il y a peu d'innovations — contrairement à ce que l'on constate dans le cas des cartes de crédit et des autres marchés.

La carte Visa débit mise sur le service actuellement offert aux Canadiens et fonctionnera un peu comme votre carte bancaire, mais procurera des caractéristiques et une fonctionnalité qui ne sont pas actuellement offertes. Tout comme la carte bancaire actuelle, elle sera émise par une institution financière et vous permettra de retirer des fonds de votre compte bancaire à un guichet automatique ou d'acheter des biens à un point de vente au Canada. Cependant, au contraire de la carte bancaire actuelle, Visa débit permettra aux détenteurs d'utiliser leur carte de débit pour faire des achats en ligne ou voyager à l'étranger.

Au Canada, les marchands décideront si l'acceptation de la carte Visa débit est rentable pour leur entreprise. Ceux qui choisiront de ne pas accepter la carte Visa débit pourront le faire sans nuire à leur acceptation d'autres produits Visa, comme les cartes de crédit Visa.

Les groupes de marchands qui font campagne en faveur de la réglementation de l'interchange veulent réduire leurs coûts. Nous respectons la volonté de ces entreprises de gérer leurs dépenses, mais nous ne croyons pas qu'une intervention gouvernementale soit la bonne solution dans une industrie qui fonctionne bien. Visa est d'avis que la meilleure façon d'équilibrer les intérêts des marchands et des consommateurs consiste à leur fournir un éventail d'options de paiement dans un marché ouvert et concurrentiel.

Je tiens aussi à souligner que les institutions financières des deux volets d'une transaction Visa — l'émetteur et l'acquéreur — sont déjà assujetties à la surveillance fédérale ou provinciale, principalement à la Loi sur les banques. De plus, Visa doit aussi se conformer aux dispositions de la Loi sur la concurrence du Canada.

Nous avons entendu les demandes de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) en matière de divulgation, et nous croyons que Visa fait preuve de transparence en publiant ses taux d'interchange et ses règlements d'exploitation dans son site

merchants, including those scheduled to appear before the committee tomorrow. We are committed to continuing those conversations with all our stakeholders.

The very intervention that retailers have asked for has been tried in Australia. The result has been that Australian consumers are worse off. They have seen credit card fees increase substantially, card benefits reduced and any savings realized by retailers have not been passed on to consumers. There is every reason to believe that regulation of Visa's rules or our interchange rates would subject Canadian consumers to similar unintended consequences.

I am happy to answer your questions. Thank you for your time.

Senator Callbeck: I appreciate the opportunity to ask a question. Although I am not a member of the committee, I am interested in this issue.

We have talked about fees, specifically the interchange fee today. I understand there is also a switch fee, which is sometimes called a network fee. Are there other fees? How many fees are connected with credit cards?

Mr. Wilson: I will answer that question in a couple of pieces, if I may. The system is complex, and we have a picture that shows all the participants. There are fees at many points.

Senator Callbeck: Perhaps we can shorten it because of the time factor. What is the maximum percentage that a business will pay per transaction, all fees in?

Mr. Wilson: The maximum interchange rate is 2 per cent on Visa transactions.

Senator Callbeck: Does that rate include all fees?

Mr. Wilson: That fee is the merchant discount rate, as you mentioned. I am honestly not in a position to answer that question because I do not know. The information is proprietary as a result of contractual agreements that the merchants have with the acquirer processors, and we are not privy to that data.

The Chair: When you say "the acquirer," can you give us an example?

Mr. Wilson: Moneris and TD Bank, who appeared before you a few weeks ago, are examples of acquirers that would price to merchants.

Senator Callbeck: I will ask another question on the interest that you charge on accounts. A consumer receives a bill at the end of March and sees that they owe $1,000 and have a few days to pay it. The consumer looks closely and finds that there is a charge of $200 that is not the consumer's. That individual remits a

web. Nous avons rencontré la FCEI, le Conseil canadien du commerce de détail ainsi que des marchands, notamment ceux qui doivent comparaître demain devant le comité, et nous sommes ouverts à poursuivre ces discussions.

L'intervention que demandent les détaillants a été tentée en Australie, et la situation des consommateurs australiens a empiré. Les frais des cartes de crédit ont considérablement augmenté, les avantages des cartes ont diminué et aucune économie réalisée par les détaillants n'a été transférée aux consommateurs. Il y a tout lieu de croire que la réglementation des règles de Visa ou de nos taux d'interchange aurait des conséquences non souhaitées similaires sur les consommateurs canadiens.

Je serais heureux de répondre à vos questions. Merci beaucoup.

Le sénateur Callbeck : Je suis heureuse d'avoir la chance de poser une question. Bien que je ne fasse pas partie de ce comité, je suis très intéressée par la question.

Nous avons parlé de frais, plus précisément de frais d'interchange. Je crois comprendre qu'il existe également des frais de commutation, qui sont parfois appelés des frais de réseau. Existe-t-il d'autres types de frais? Combien de différents types de frais sont liés aux cartes de crédit?

M. Wilson : Je répondrai à cette question en plusieurs parties si vous me le permettez. Le système est complexe, nous avons une image qui montre tous les participants. Il existe des frais à plusieurs niveaux.

Le sénateur Callbeck : Peut-être pouvons-nous raccourcir la présentation à cause du manque de temps. Quel est le pourcentage maximum qu'une entreprise doit payer par transaction, tous frais compris?

M. Wilson : Le maximum du taux d'interchange est de 2 p. 100 sur les transactions Visa.

Le sénateur Callbeck : Est-ce que ce taux inclut tous les frais?

M. Wilson : Ce frais est en fait le taux d'escompte du marchand comme vous l'avez mentionné. Je ne suis honnêtement pas dans la position de répondre à cette question parce que je ne connais pas la réponse. Ces renseignements sont exclusifs aux ententes contractuelles que les marchands ont avec leurs processeurs acquéreur et nous n'avons pas accès à ces données.

Le président : Lorsque vous dites « acquéreur » pouvez-vous nous donner un exemple?

M. Wilson : Meneris et TD Bank, qui sont venus témoigner ici il y a quelques semaines, sont des exemples d'acquéreurs qui facturent leurs marchands.

Le sénateur Callbeck : J'aimerais poser une autre question concernant les intérêts que vous facturez sur les comptes. Un consommateur reçoit sa facture à la fin du mois de mars. Il remarque qu'il doit 1 000 $ et qu'il a quelques jours pour payer. Le consommateur regarde de plus près et réalise qu'un montant

payment of $800, which leaves a balance of $200. However, they are charged interest on the full $1000 because they did not pay the account in full.

Mr. Wilson: I referred to our operating regulations in my remarks. We have a set of standards on how the participants in the Visa system interact with each other when they transact. You have described a situation that we call a chargeback — a dispute. We have specific rules and a team to deal with disputes. We provide this value to cardholders. We provide a mechanism for consumers to present the disputes to banks and for the banks to determine the issue and negotiate the dispute with the merchants.

Senator Callbeck: Why is someone charged interest on the whole $1,000 instead of on the $200 that is still outstanding?

Mr. Wilson: That question speaks to a banking or card-issuer practice. Visa does not charge interest rates. My intent is not to dodge questions but it is not a practice of ours so I cannot speak to it specifically. The banks charge the interest rates.

Senator Oliver: I am interested in disclosure, education and transparency so that ordinary Canadians always know what they are paying. If consumers know the details, then they are better able to make informed decisions about their spending.

What would be the impact on the functioning of the credit card markets if the interchange fees, which you talked about, were added to the cardholder's bill as a mandatory surcharge rather than being included implicitly in the retail price? Each month, the cardholder would receive that charge on the statement. That charge would be fully disclosed. How would that work?

Mr. Wilson: Two questions are embedded in what you are asking. The first is around disclosure and transparency, which we support. We disclose our rates and regulations on our website. As well, we are active in the community by promoting financial literacy and educating cardholders about the various charges and how the credit system works.

Senator Oliver: What do you do in terms of financial literacy?

Mr. Wilson: We have two programs. One is called Choices and Decisions, which is an educational brochure that we distribute free of charge to schools in Canada. For example, B.C. has endorsed it as an official part of the financial education curriculum. I believe that we distribute it in Nova Scotia but I will confirm that for you. It is not officially part of curriculum there.

de 200 $, qui ne lui appartient pas, lui a été facturé. Il remet alors un paiement de 800 $ ce qui laisse un solde de 200 $. Toutefois, on lui facture les intérêts calculés sur la somme totale de 1 000 $ parce qu'il n'a pas payé son compte en entier.

M. Wilson : J'ai tout à l'heure dans ma présentation fait état de nos règlements d'exploitation. Nous avons une série de normes concernant comment les participants du système Visa interagissent entre eux lorsqu'ils font des transactions. Vous venez de décrire une situation que nous appelons un débit compensatoire — un conflit. Nous avons des règles précises à ce sujet ainsi qu'une équipe qui s'occupe des conflits. Nous fournissons ce service aux détenteurs de cartes. Nous fournissons un mécanisme au consommateur pour qu'il puisse soumettre un conflit aux banques et pour que les banques puissent statuer sur la question et ensuite négocier le conflit avec le marchand.

Le sénateur Callbeck : Mais pourquoi charge-t-on des intérêts sur la totalité de la somme de 1 000 $ alors qu'il ne reste qu'un solde de 200 $?

M. Wilson : Cette question s'adresse aux pratiques des banques ou des émetteurs de cartes. Visa ne charge aucuns frais d'intérêts. Je ne cherche pas à éviter les questions, mais comme il s'agit d'une pratique que nous n'appliquons pas je ne peux pas y répondre plus précisément. Les banques facturent des taux d'intérêt.

Le sénateur Oliver : Ce qui m'intéresse, c'est la divulgation, l'éducation et la transparence pour que les Canadiens ordinaires sachent toujours ce qu'ils paient. Si les consommateurs connaissent les détails, ils sont plus en mesure de prendre des décisions avisées en matière de dépenses.

Quel serait l'impact sur le fonctionnement du marché des cartes de crédit si les frais d'interchange, dont vous avez parlé, étaient ajoutés à la facture du titulaire de la carte à titre de majoration obligatoire au lieu d'être inclus implicitement dans le prix de détail? Chaque mois, le titulaire de la carte verrait figurer ces frais sur son état de compte. Les frais seraient entièrement divulgués. Comment cela fonctionnerait-il?

M. Wilson : Il y a deux questions dans ce que vous demandez. La première concerne la divulgation et la transparence, ce à quoi nous souscrivons. Nous divulguons nos tarifs et les règles sur notre site Web. De plus, nous sommes actifs dans la collectivité en faisant la promotion de la littératie financière et de l'éducation des titulaires de cartes au sujet des divers frais et du fonctionnement du système de crédit.

Le sénateur Oliver : Qu'est-ce que vous faites au niveau de la littératie financière?

M. Wilson : Nous avons deux programmes. L'un s'appelle Choix et décisions, qui prend la forme d'une brochure éducative distribuée gratuitement dans les écoles au Canada. La Colombie-Britannique, par exemple, en a fait un élément officiel du programme d'éducation financière. Je pense que nous la diffusons en Nouvelle-Écosse, mais je vous le confirmerai. Elle ne fait pas officiellement partie du programme d'éducation dans cette province.

As well, we have online resources available in five languages. The program is called Practical Money Skills. Both programs are designed to educate cardholders and consumers.

Senator Oliver: What is your view on including interchange fees in the consumer statement each month rather than hidden in the retail pricing so that consumers can see every month some of the charges that you levy?

Mr. Wilson: The interchange fee is paid between financial institutions.

Senator Oliver: I am asking whether you will have them put the fee on the monthly statement.

Mr. Wilson: That question assumes all interchange fees are passed on to consumers through higher retail prices. It is tough for us to make that connection because the interchange fee is charged to acquirers.

Senator Oliver: If retailers pay 2 per cent, not the 1.6 per cent that you say, would it not be good for people to know that fee when they receive their statements?

Mr. Wilson: You would have to assume then that the retailers would lower their prices accordingly for consumers to realize a benefit. We have not seen that happen in Australia — the one market where the government attempted to impose regulation. The interchange fee was reduced, which presumably led to a reduction in merchant expenses, but there was no corresponding drop in consumer prices. Effectively, what you are suggesting was done in Australia, and banks, to compensate for the reduction in interchange, increased the fees charged to consumers, who had to pay more at the end of the day.

Senator Oliver: The essence of my question was disclosure but I will not take more time.

Senator Massicotte: I have quick questions deserving quick answers. What is your average fee charged to the financial issuers? How many basis points do you charge, on average?

Mr. Wilson: On average to financial institutions, we charge a fraction of the interchange rate. Unfortunately, I cannot disclose that information because it is commercially sensitive Visa data.

Senator Massicotte: Is that called, "service revenues?"

Mr. Wilson: There are a couple of fees charged. Two primary sources of revenue are derived from issuers: One is a transaction fee, whereby we charge a certain amount for every transaction

Nous offrons également des ressources en ligne en cinq langues. Ce programme s'appelle Connaissances financières pratiques. Les deux programmes ont pour objectif d'éduquer les titulaires de cartes et les consommateurs.

Le sénateur Oliver : Quel est votre point de vue sur la possibilité de faire figurer les frais d'interchange sur l'état de compte que le consommateur reçoit chaque mois plutôt que de le dissimuler dans le prix de détail, afin que le consommateur puisse voir chaque mois le montant des frais que vous percevez?

M. Wilson : Les frais d'interchange se paient entre établissements financiers.

Le sénateur Oliver : Je vous demande si vous leur demanderez de les faire figurer sur l'état de compte mensuel.

M. Wilson : Votre question repose sur l'hypothèse que tous les frais d'interchange sont refilés aux consommateurs à travers des prix de détail plus élevés. C'est difficile pour nous d'établir un tel lien parce que les frais d'interchange sont perçus auprès des acquéreurs.

Le sénateur Oliver : Si les détaillants paient 2 p. 100, et non pas le 1,6 p. 100 que vous dites, est-ce que ce ne serait pas bien que les gens soient au courant de l'existence de ces frais lorsqu'ils reçoivent leur état de compte?

M. Wilson : Il faudrait faire l'hypothèse que les détaillants réduiraient leurs prix en conséquence pour que les consommateurs puissent bénéficier d'une remise. Ce n'est pas ce qui s'est produit en Australie — le seul marché où le gouvernement a tenté de mettre en place une réglementation. Les frais d'interchange ont été réduits, ce qui a présumément entraîné une réduction des dépenses des commerçants, mais il n'y a pas eu de baisse correspondante des prix à la consommation. Effectivement, ce que vous suggérez a été fait en Australie et les banques, pour compenser la réduction de l'interchange, ont augmenté les frais demandés aux consommateurs, qui se sont retrouvés en fin de compte à payer davantage.

Le sénateur Oliver : Ma question concernait surtout la divulgation, mais je ne prendrai pas davantage de temps.

Le sénateur Massicotte : J'ai quelques questions rapides qui demandent des réponses courtes. Quel est le montant moyen des frais que vous demandez aux émetteurs financiers? Combien de points de base exigez-vous en moyenne?

M. Wilson : En moyenne, dans le cas des établissements financiers, nous prenons une fraction du taux d'interchange. Malheureusement, je ne peux divulguer cette information parce que ce sont des données d'information commercialement sensibles de Visa.

Le sénateur Massicotte : Est-ce qu'on les appelle « recettes du service »?

M. Wilson : Nous exigeons deux ou trois types de frais. Deux importantes sources de recettes ressortissent aux établissements émetteurs : la première, ce sont les frais de transaction,

that they process; and the second is a charge for total dollar volume that they process over the Visa network.

Senator Massicotte: Are they called service revenues?

Mr. Stanton: Yes, they are service fees.

Senator Massicotte: I looked at your service revenues for the last three months of relative transactions. They are roughly six or seven basis points.

Mr. Wilson: Yes.

Senator Massicotte: You also have data-processing revenues. What is that revenue? That revenue includes the six or seven basis points, I presume.

Mr. Wilson: That revenue is the first revenue stream I mentioned. They are data-processing revenues from the fee we charge on a per-transaction basis.

Senator Massicotte: What is the data processing fee? Is that fee charged to the financial institutions?

Mr. Wilson: The data processing fee is charged to the issuing financial institutions. That is correct.

Senator Massicotte: That fee is another four or five basis points, I understand, if I look at the numbers in your report.

Mr. Wilson: That sounds roughly about right.

Senator Massicotte: You also charge fees for international transactions in American dollars. The last quarter is $505 million. What is that revenue?

Mr. Wilson: That fee is the additional fee we levy for cross-border transactions. A large part of the value that we add to both cardholders and issuers is we facilitate transactions when people travel internationally. The system is complex to administer because of settlement with different currencies and so forth across borders, so we levy an additional fee for that sort of thing.

Senator Massicotte: For the sake of information, while service revenues may be six or seven basis points, if I add up all three fees, they come out to 15 or 20 basis points of the total value of the transaction for all the fees you charge to merchants.

The Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD, came out with a report not long ago, in 2006, updated April 1, 2009, that concluded that merchants do not have enough negotiating power relative to interchange rates related to MasterCard and Visa. Many countries, including in Europe, more recently, are in dispute with your firm as to your interchange rates for international transactions. The OECD

c'est-à-dire un certain montant que nous demandons pour chaque transaction traitée par l'établissement; la deuxième est un montant exigé pour le volume total exprimé en dollars qu'ils traitent sur l'ensemble du réseau Visa.

Le sénateur Massicotte : Est-ce qu'on les appelle des recettes du service?

M. Stanton : Oui, ce sont des recettes du service.

Le sénateur Massicotte : J'ai examiné les recettes du service pour les trois derniers mois de transaction relatives. Elles représentent en gros six ou sept points de base.

M. Wilson : Oui.

Le sénateur Massicotte : Vous avez également des recettes du traitement des données. Qu'est-ce que qu'elles représentent, ces recettes? Elles incluent les six ou sept points de base, je présume.

M. Wilson : Ces recettes proviennent de la première source de recettes que j'ai mentionnée. Ce sont des recettes provenant du traitement des données issues des frais que nous demandons par transaction.

Le sénateur Massicotte : Qu'est-ce que c'est, les frais de traitement de données? Est-ce que ce sont des frais exigés des établissements financiers?

M. Wilson : Les frais de traitement des données sont perçus auprès des établissements financiers émetteurs. C'est exact.

Le sénateur Massicotte : Ces frais représentent quatre ou cinq points de base de plus, si je comprends bien d'après les chiffres qui figurent dans votre rapport.

M. Wilson : C'est à peu près exact.

Le sénateur Massicotte : Vous exigez également des frais pour les transactions internationales en dollars américains. Le montant pour le dernier trimestre s'élevait à 505 millions de dollars. Quelles sont ces recettes?

M. Wilson : Ce sont des frais supplémentaires que nous exigeons pour les transactions transfrontalières. Une bonne part de la valeur ajoutée tant pour les titulaires de cartes que pour les établissements émetteurs vient de ce que nous facilitons les transactions quand les gens voyagent dans le monde. C'est un système complexe à administrer en raison du règlement faisant intervenir différentes devises et ainsi de suite par-dessus les frontières, alors nous exigeons des frais supplémentaires pour ce genre d'opération.

Le sénateur Massicotte : À titre d'information, dans la mesure où les recettes du service s'établissent peut-être à six ou sept points de base, si j'additionne les trois types de frais, j'obtiens un total de 15 à 20 points de base de la valeur totale de la transaction pour tous les frais que vous percevez auprès des commerçants.

L'Organisation de coopération et de développement économiques, l'OCDE, a fait paraître un rapport il n'y a pas longtemps, en 2006 — il a été mis à jour le 1er avril 2009 —, qui concluait que les commerçants ne disposent pas de suffisamment de pouvoir de négociation relativement aux taux d'interchange reliés à MasterCard et à Visa. Beaucoup de pays, dont des pays européens depuis peu, ont un différend avec votre société

report concludes that many countries should consider putting regulations in place to force a more competitive environment. They are talking about the no-surcharge rule.

concernant les taux d'interchange pour les transactions internationales. Le rapport de l'OCDE conclut que beaucoup de pays devraient envisager la possibilité de mettre en place une réglementation qui favoriserait une plus grande compétitivité sur le marché. La mesure envisagée est la règle de l'interdiction de la majoration des prix.

I believe your merchants cannot charge extra. In other words, merchants cannot charge an additional fee if a consumer uses a credit card versus cash. I believe you prohibit that practice. You also prohibit merchants from refusing another Visa card. In other words, they must accept all Visa cards. What are your thoughts about that situation? Why are you against that freedom for your merchants?

Je crois que vos commerçants ne peuvent percevoir de frais supplémentaires. En d'autres termes, les commerçants ne peuvent imposer de frais supplémentaires si le consommateur paye avec une carte de crédit plutôt qu'en espèces. Je crois que vous interdisez cette pratique. Vous interdisez également aux commerçants de refuser une autre carte Visa. En d'autres termes, ils doivent accepter toutes les cartes Visa. Quel est votre avis sur cette situation? Pourquoi vous opposez-vous à cette liberté pour vos commerçants?

Mr. Wilson: I have not seen that OECD report, but if you are looking at the European model, it is tough to draw conclusions about what we should do in domestic markets like Canada, based on that model. The Europeans are looking at a small number of transactions that occur between countries in Europe, and they are meant to further a specific agenda around promoting intra-Europe commerce. It is not fair to take what has happened there and draw implications for what we should do in Canada.

M. Wilson : Je n'ai pas vu le rapport de l'OCDE, mais si on prend le modèle européen, il est difficile de tirer des conclusions quant à ce qu'il faudrait faire dans les marchés intérieurs, comme au Canada, en s'inspirant de ce modèle. Les Européens considèrent un petit nombre de transactions qui se font entre pays en Europe et ils se proposent de mettre au point un plan précis visant à favoriser le commerce intraeuropéen. Il n'est pas juste de partir de ce qui s'est fait là-bas et de chercher à en déduire ce qu'il faudrait faire au Canada.

On your other questions about surcharging and honouring all cards, you are correct that our regulations do not allow surcharging on Visa cards, and they also require retailers to accept all Visa credit cards and prepaid cards in Canada, if they accept one type. We believe that those rules are both pro-consumer rules. They avoid the potential for customer confusion at point-of-sale. They avoid bait-and-switch tactics, like retailers saying they accept a card, and then at point-of-sale, they might say they do not accept Visa cards. The rules make prices more transparent to consumers. We believe the rules are in the interests of consumers.

En ce qui concerne vos autres questions sur la majoration des prix et sur l'acceptation de toutes les cartes, vous avez raison de dire que notre réglementation n'autorise pas la majoration des prix sur les cartes Visa et elle oblige également les détaillants à accepter toutes les cartes de crédit Visa et les cartes prépayées au Canada, s'ils en acceptent un type. Nous croyons que, dans les deux cas, ces règles sont favorables aux consommateurs. Elles préviennent les risques de confusion chez les consommateurs au point de vente. Elles permettent d'éviter les tactiques de vente à prix d'appel comme les situations dans lesquelles les détaillants disent accepter une carte et affirmeraient, au point de vente, ne pas accepter les cartes Visa. Grâce à ces règles, les prix gagnent de la transparence aux yeux des consommateurs. Nous croyons que les règles sont dans l'intérêt des consommateurs.

In fact, on the surcharging rule, in the U.S., 12 states have explicitly banned surcharging at the state level with the recognition that the rule is pro-consumer. We do not allow surcharging on Visa cards, but we allow discounting on cash. Part of the reason for allowing discounting versus surcharging is that there is a natural limit on discounts. Discounts can go only so low, but there is no limit on surcharging.

En fait, en ce qui concerne la règle de l'interdiction de la majoration des prix, 12 états, aux États-Unis, ont explicitement interdit cette pratique au niveau de l'État, en conformité avec l'idée que la règle est favorable aux consommateurs. Nous n'autorisons pas de majoration des prix sur les cartes Visa, mais nous autorisons la réduction de prix dans le cas des paiements en espèces. La raison pour laquelle la remise est autorisée alors que la majoration ne l'est pas est qu'il existe une limite naturelle à la remise qui peut être consentie. Les remises ne peuvent descendre au-dessous d'un certain plancher, tandis qu'il n'y a aucune limite à la majoration des prix.

Senator Massicotte: OECD recommends that countries look at the ability to surcharge.

Le sénateur Massicotte : L'OCDE recommande que les pays considèrent la capacité d'imposer des frais supplémentaires.

What is the interchange rate in Europe or other countries compared to Canada, where it averages out to 1.75 per cent, total merchant rate? What is the rate in other countries in Europe, for example?

Quel est le taux d'interchange en Europe ou dans d'autres pays par rapport au Canada, où il est de 1,75 p. 100 en moyenne selon le taux des marchands? Quel est le taux dans d'autres pays européens, par exemple?

Mr. Wilson: I am not familiar with Europe, so I cannot comment on those countries. Our interchange rate in Canada is 1.6 per cent. South of the border, acceptance rates are probably closer to about 2 per cent, and south of the border represents about 60 per cent to 70 per cent of transactions in the Visa system.

Senator Goldstein: Is it fair to say that the interchange rate is below 1 per cent in both Denmark and France? I am taking that information from your submission.

Mr. Wilson: Our submission estimated merchant acceptance costs, and our graph shows that some countries have lower acceptance costs than Canada. Canada, on this graph, is about the middle of the pack; substantially lower than a number of other countries.

Senator Goldstein: It is also substantially higher than a number of others.

Mr. Wilson: It is higher than a number of others.

Senator Goldstein: You said in your excellent submission that the "Visa Infinite transactions attract an interchange rate that is only one fifth of a one cent (0.2 per cent) higher than other card products, reflecting the increased costs to issue the cards, and the increased value they provide to acquiring financial institutions and their retailer customers."

Can you help me understand what increased value the cards provide to financial institutions?

Mr. Wilson: Do you mean issuing financial institutions?

Senator Goldstein: I am quoting from your submission.

Mr. Wilson: I will start with merchants. To merchants, the cardholders create value because these customers spend the most and drive the most value.

Senator Goldstein: You are talking about Visa Infinite, which attracts a higher charge, giving some benefit to the merchant. If I come in with a Visa Infinite card and a simple Visa card in my hand, and I choose to use the Visa Infinite as opposed to the Visa simple, what specific benefit does the merchant receive from the fact I use the Visa Infinite?

Mr. Wilson: It is a great question, and I can relay to you a conversation that I had with one of our largest issuers the other day. Their internal data show that since they have converted a number of their cardholders from regular cards to Infinite cards, which have enhanced features and functionality, they have seen a 5-per-cent uptick in the spending of those cardholders. They spend more on the cards.

Senator Goldstein: All you are saying is that Visa created a card that gives Visa a competitive advantage.

Mr. Wilson: One of the reasons we launched the card was to compete effectively with American Express, which is a higher cost alternative. They are our competition.

M. Wilson : Je ne suis pas bien au fait de la situation en Europe, alors je ne peux pas parler de ces pays. Au Canada, notre taux acceptés d'interchange est de 1,6 p. 100. Au sud de la frontière, les taux sont sans doute plus près de 2 p. 100, et c'est à cet endroit que sont enregistrés environ 60 à 70 p. 100 des transactions effectuées dans le système Visa.

Le sénateur Goldstein : Peut-on dire que le taux d'interchange se situe sous la barre du 1 p. 100 au Danemark et en France? Je tire ces renseignements de vos documents.

M. Wilson : Nos documents présentent une estimation des coûts d'acceptation des marchands, et notre graphique montre que dans certains pays, ces coûts sont moins élevés qu'au Canada. Sur le graphique, on voit que le Canada est environ au milieu, avec un taux nettement moins élevé que celui de plusieurs pays.

Le sénateur Goldstein : C'est aussi un taux nettement plus élevé que celui de plusieurs pays.

M. Wilson : En effet, il est plus élevé que dans plusieurs pays.

Le sénateur Goldstein : Dans votre excellent dossier de présentation, vous dites que : « les transactions par carte Visa Infinite sont assorties d'un taux d'interchange qui n'est que d'un cinquième d'un pour cent (0,2 p. 100) plus élevé que celui des autres cartes, reflétant la hausse du coût d'émission de ces cartes et la valeur ajoutée qu'elles procurent aux institutions financières servant d'acquéreur et à leurs clients détaillants ».

Pouvez-vous m'aider à comprendre quelle est la valeur ajoutée que les cartes procurent aux institutions financières?

M. Wilson : Parlez-vous des institutions financières qui émettent les cartes?

Le sénateur Goldstein : Je cite votre document.

M. Wilson : Je vais commencer par les marchands. Les titulaires de carte procurent des avantages aux marchands parce que ce sont ces clients qui dépensent le plus et qui leur rapportent le plus.

Le sénateur Goldstein : Vous parlez de Visa Infinite, qui entraîne des frais plus élevés, ce qui procure certains avantages aux marchands. Si j'ai une carte Visa Infinite et une simple carte Visa en main et que je choisis d'utiliser la carte Visa Infinite, de quels avantages précis bénéficie le marchand parce que j'ai opté pour Visa Infinite?

M. Wilson : C'est une excellente question. Je peux vous faire part d'une conversation que j'ai eue avec un de nos grands émetteurs l'autre jour. Selon leurs données internes, depuis qu'un certain nombre de titulaires ont changé de carte, passant de la carte classique à la carte Infinite, qui possède des fonctionnalités améliorées, les dépenses de ces titulaires ont augmenté de 5 p. 100. Ils dépensent davantage avec cette carte.

Le sénateur Goldstein : Tout ce que vous dites, c'est que Visa a créé une carte qui lui donne un avantage concurrentiel.

M. Wilson : Une des raisons pour lesquelles nous avons lancé la carte était de concurrencer efficacement American Express, qui est une option plus dispendieuse. C'est notre concurrent.

Senator Goldstein: Are you suggesting that the Visa debit card will continue to have a flat rate as opposed to a percentage rate?

Mr. Wilson: We have disclosed the Visa debit rates on our website, along with our credit interchange. The rate structure will be hybrid. We recognize that debit is a different market than credit. On credit, we have a pure variable rate; for debit we will have a rate that is a combination of fixed cents plus a percentage fee.

Senator Goldstein: Right now, Interac does not have a percentage fee.

Mr. Wilson: When we talk about interchange, I do not believe Interac has any interchange at all.

Senator Goldstein: I understand that. However, from the consumer's perspective, having a debit card means there is a fixed, per-transaction rate as opposed to a percentage transaction rate. From the merchant's perspective, that rate is less expensive for the merchant than a straight credit card, which attracts a percentage rate, the interchange rate. Is that correct?

Mr. Wilson: That rate would be a function of the merchant discount rate, MDR, they negotiated with their acquirer. Again, I do not know about Interac-specific pricing. I am not privy to that proprietary data.

Senator Goldstein: Let me assert that Interac, at the moment, charges only a fixed transaction sum and no percentage. If that is true, and assume that I am not misleading you, can you help me understand how either the consumer or the merchant will be better off with a card that calls itself a "debit card" but which also has, on top of the flat cost, a percentage cost?

Mr. Wilson: I will start by answering the question of why we have a variable fee structure. The reason is that the higher-ticket transaction, for example, a $100 transaction, has greater value for a retailer and greater risk for an issuer. When we consider setting the rates, a fixed amount in cents would be a high percentage rate for a retailer who sold a good for $5. It would be a low percentage of the ticket item for a retailer that sold something for $100.

We try to even out the price that acquirers pay on behalf of the retailers across all ticket sizes. A variable rate is necessary to even out that price. Higher tickets also attract greater risk of fraud and higher volumes of customer service calls for issuers. Hence, we have the need to maintain that price at an equal level across all ticket sizes.

In terms of value, we like to look at the incremental value we bring. As I mentioned in my opening remarks, without interchange in the current debit system, there has not been as much innovation as we have seen in credit cards or with debit in other markets. We think interchange is necessary for a properly

Le sénateur Goldstein : Êtes-vous en train de dire que la carte de débit Visa gardera un taux fixe plutôt qu'un taux établi selon un pourcentage?

M. Wilson : On peut voir les taux pour la carte de débit Visa sur notre site web, de même que notre taux d'interchange pour le crédit. La structure des taux sera hybride. Nous sommes conscients que le débit et le crédit sont deux marchés différents. Pour le crédit, nous fonctionnons uniquement par taux variable; pour le débit, notre taux sera constitué de frais fixes en cents auxquels s'ajoutera un certain pourcentage.

Le sénateur Goldstein : À l'heure actuelle, Interac n'a pas de frais établis selon un pourcentage.

M. Wilson : Mais Interac n'a pas du tout d'interchange.

Le sénateur Goldstein : Je comprends. Mais pour un consommateur, une carte de débit vient avec un taux fixe par transaction, sans que soit ajouté un pourcentage selon la transaction effectuée. Pour un marchand, le taux d'une carte de débit occasionne moins de frais que celui d'une carte de crédit, à laquelle est assujettie un taux établi selon un pourcentage, le taux d'interchange. Est-ce exact?

M. Wilson : Ce taux dépendrait du taux d'escompte du marchand, qui est négocié entre le marchand et son acquéreur. Je répète que je ne sais pas comment les frais sont établis dans le cas d'Interac. Je n'ai pas accès à ces données exclusives.

Le sénateur Goldstein : Je peux vous assurer qu'en ce moment, Interac ne facture qu'un montant fixe par transaction sans y ajouter de pourcentage. Si c'est vrai, et partez du principe que je ne vous induis pas en erreur, pouvez-vous m'aider à comprendre comment une carte qui s'appelle une carte de débit, mais pour laquelle des frais établis selon un pourcentage viennent s'ajouter aux frais fixes serait un avantage pour le consommateur ou le marchand?

M. Wilson : Je vais d'abord répondre à la question portant sur la structure à frais variables. Nous nous sommes dotés d'une telle structure parce qu'une transaction pour un montant élevé, par exemple une transaction de 100 $, est plus avantageuse pour un détaillant et comporte plus de risques pour un émetteur. Pour l'établissement des taux, un montant fixe en cents représente un pourcentage élevé pour un détaillant qui vend un article à 5 $, mais ce serait un faible pourcentage si le détaillant vendait un article à 100 $.

On essaie de niveler le prix que paient les acquéreurs pour le compte des détaillants, et ce, peu importe le montant de la transaction. Il est nécessaire d'avoir un taux variable pour niveler ce prix. Les montants plus élevés augmentent aussi le risque de fraude et le nombre d'appels au service à la clientèle pour les émetteurs. Pour cette raison, nous devons nous assurer que ce prix demeure proportionnel aux sommes dépensées.

Quant à la valeur, nous aimons regarder la valeur ajoutée que nous apportons. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, sans interchange dans le système actuel de débit, il n'y a pas eu autant d'innovation que ce qu'on a pu voir pour les cartes de crédit ou de débit dans d'autres marchés. Nous croyons

functioning debit market. It allows us to bring incremental innovation and value to consumers and retailers. We can bring increased functionality for consumers. Currently, in Canada, consumers can use their debit card online only in limited ways. With a Visa debit card, they can buy goods online, by mail order or by telephone.

The Chair: May I interrupt to ask a supplementary question?

You say that because of the limited fees in Canada's debit card system, there has been little innovation.

Mr. Wilson: Yes.

The Chair: How do you explain that Canadians use debit cards more per capita than any other country in the world with the possible exception of Sweden? Does that mean Canadians do they not care about innovation?

Mr. Wilson: That is a great question and one we think about. There is no question that Interac has been a successful product in Canada. The banks have done a great job putting that card into consumers' hands and promoting usage. However, we think that in the payments landscape, consumer needs are starting to change significantly. The product has served us well to this point but we need new functionality and competition in the marketplace.

E-commerce is a great example, which is the most rapidly growing area of commerce. It is growing by about 20 per cent per year in Canada. Consumers cannot really use their card online, except at select retailers.

Senator Ringuette: I have a document dated April 1, 2009 from the state of North Carolina. It describes the debit charges from Visa, MasterCard, AmEx, Discover and the New York Cash Exchange. I assume you told us the truth in that your debit card in Canada would have both an interchange percentage and an interchange fixed fee. That is what I see here in this document. I also see the same in regard to MasterCard in the U.S.

For example, the document gives typical fees for a $500 transaction. The Visa interchange percentage fee would be 1.43 per cent, which represent $7.15. The interchange dollar fee is a 5-cent fixed rate. Assessment percentage would be an additional 46 cents. Assessment fee would be another 2 cents. There is also a switch fee.

Visa is not there yet, although I think I have seen that you will add switch fees and brand fees as of July in the U.S. Those fees are two additional fees. No wonder Mr. Obama is furious.

que l'interchange est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du marché du débit. Ce mécanisme nous permet d'innover, de procurer une valeur ajoutée aux consommateurs et aux détaillants et d'augmenter les fonctionnalités offertes aux consommateurs. Actuellement au Canada, l'utilisation que peuvent faire les consommateurs de leur carte de débit en ligne est limitée. Mais avec une carte de débit Visa, ils peuvent acheter des articles en ligne, par la poste ou par téléphone.

Le président : Puis-je vous interrompre pour poser une question complémentaire?

Vous dites qu'en raison des frais limités qui caractérisent le système de cartes de débit au Canada, il y a eu peu d'innovation.

M. Wilson : Oui.

Le président : Alors comment expliquez-vous que, par habitant, les Canadiens utilisent leur carte de débit plus souvent que tout autre pays, sauf peut-être la Suède? Est-ce que ça signifie que l'innovation n'est pas importante pour les Canadiens?

M. Wilson : C'est une excellente question à laquelle nous réfléchissons. C'est évident qu'Interac est un produit qui a fait ses preuves au Canada. Les banques ont fait un excellent travail pour fournir des cartes aux consommateurs et en promouvoir l'utilisation. Cependant, nous pensons que les besoins des consommateurs sont vraiment en train de changer en ce qui a trait aux paiements qu'ils ont à effectuer. Le produit nous a bien servi jusqu'ici, mais nous avons besoin de nouvelles fonctionnalités et de concurrence au sein du marché.

Le commerce électronique est un excellent exemple. C'est le secteur commercial qui connaît la croissance la plus rapide. Au Canada, il enregistre une croissance d'environ 20 p. 100 par année. Mais les consommateurs ne peuvent pas vraiment utiliser leur carte en ligne; seulement chez un nombre restreint de détaillants.

Le sénateur Ringuette : J'ai un document de l'État de la Caroline du Nord en date du 1er avril 2009 dans lequel on décrit les frais associés aux cartes de débit de Visa, MasterCard, American Express et Discover et celle de la New York Cash Exchange. Je présume que vous ne mentiez pas lorsque vous avez dit qu'au Canada, les frais d'interchange pour votre carte de débit consisteraient en un pourcentage et un montant fixe. C'est ce que je vois dans ce document. Je vois que la même chose est vraie pour MasterCard aux États-Unis.

Par exemple, le document indique les frais types associés à une transaction de 500 $. Avec Visa, l'interchange correspondrait à un pourcentage de 1,43, ce qui représente 7,15 $, auquel s'ajouterait un taux fixe de 5 cents. Le pourcentage d'évaluation représenterait 46 cents supplémentaires, et les frais d'évaluation, 2 cents. Il y a aussi des frais de commutation.

Visa n'en est pas encore rendue là, mais je crois avoir remarqué que vous alliez ajouter des frais de commutation et des frais associés à la marque à partir du mois de juillet aux États-Unis. Il s'agit de deux types de frais supplémentaires. Ce n'est pas étonnant que M. Obama soit furieux.

There is also an STMS fee, which is another 4 cents. In total, Visa debit card merchant fees for that $500 purchase are $7.72. MasterCard fees are $8.39.

Do you want to do the same thing in Canada? Is that why retailers in the U.S. were crying to ensure that Canadian retailers and merchants were not subject to the same pricing from your companies in the U.S.?

Mr. Wilson: I think it is dangerous to make assumptions about what would happen in Canada based on experiences in the U.S. We have a different debit product. We have a competitive landscape that is different and we have pricing that is different. It is disclosed on our website, as I mentioned.

We set interchange on a country level. We recognize that in Canada currently, we are competing against a zero interchange product. We have set our interchange rates accordingly. Interchange rates on Visa debit in Canada are substantially lower than in the U.S. market.

For gas or groceries, merchants pay 16 basis points for a $500 transaction at Loblaws with our debit product.

The Chair: Are you suggesting that it is a good thing in the competitive landscape and that you support a zero interchange competitor, Interac?

Mr. Wilson: I cannot comment on Interac's plans.

The Chair: I am not asking you to comment on Interac plans. Currently, Interac charges zero. You said it is a different competitive environment and that you set your rates in accordance. If that environment were maintained, would that be a good thing for the consumer?

It may not be good for Visa, but it would be a good thing for the consumer and the merchant.

Mr. Wilson: I have mentioned that I think zero interchange is unsustainable in the long term in the payments landscape.

The Chair: Is that because we lack innovation as a result?

Mr. Wilson: Interchange is necessary to stimulate innovation and investment.

The Chair: Would the proposed switch fees not stimulate them?

Mr. Wilson: I am not familiar with the switch fees.

The Chair: I think the Competition Bureau already allows the charging of a 0.8 per cent switch fee.

Mr. Wilson: I believe the switch fee is charged by Interac. There is still no interchange under the Interac system, which would be revenue to the issuers paid by the acquirers. I believe

On retrouve aussi les frais STMS, qui sont de 4 cents. Au total, les frais facturés au marchand pour un achat de 500 $ payé avec une carte de débit Visa s'élèvent à 7,72 $. Ceux de MasterCard s'élèvent à 8,39 $.

Est-ce que vous souhaitez la même chose au Canada? Est-ce la raison pour laquelle les détaillants aux États-Unis ont fait des pieds et des mains pour que les marchands et les détaillants canadiens ne soient pas soumis à la même structure tarifaire que celle que vos entreprises imposent aux États-Unis?

M. Wilson : Je crois qu'il est dangereux de tenter de deviner ce qui se produira au Canada en se fondant sur les expériences vécues aux États-Unis. Le produit de débit est différent. La concurrence est différente, les prix également. Comme je l'ai mentionné, ils sont publiés sur notre site web.

L'interchange est fixé selon le pays. Nous reconnaissons qu'actuellement, au Canada, nous avons pour concurrent un produit qui n'a aucuns frais d'interchange. Nous avons fixé nos frais d'interchange en conséquence. Les taux d'interchange sur Visa débit au Canada sont bien plus bas au Canada que dans le marché américain.

Pour l'essence ou les produits d'épicerie, chez Loblaws, les marchands paient 16 points de base pour une transaction de 500 $ lorsque notre carte de débit est utilisée.

Le président : Sous-entendez-vous qu'il s'agit d'une bonne chose sur le plan de la concurrence et que vous appuyez la position d'un concurrent qui n'a pas de frais d'interchange, soit Interac?

M. Wilson : Je ne peux pas commenter les plans d'Interac.

Le président : Je ne vous demande pas de commenter les plans d'Interac. Présentement, Interac n'a pas de frais d'interchange. Vous dites que l'environnement concurrentiel est différent et que vous établissez vos taux en conséquence. Si cet environnement demeurait, est-ce que le consommateur en sortirait gagnant?

Ce n'est peut-être pas bon pour Visa, mais cela peut l'être pour le consommateur et le marchand.

M. Wilson : J'ai dit que je croyais qu'il n'était pas viable à long terme de n'avoir aucuns frais d'interchange pour les paiements.

Le président : Est-ce parce que ça freine l'innovation?

M. Wilson : L'interchange est nécessaire si nous voulons stimuler l'innovation et les investissements.

Le président : Les frais de commutation proposés ne les stimuleraient pas?

M. Wilson : Je ne suis pas familier avec les frais de commutation.

Le président : Je crois que le Bureau de la concurrence permet déjà de facturer des frais de commutation de 0,8 p. 100.

M. Wilson : Je crois que les frais de commutation sont facturés par Interac. Il n'y a toujours pas d'interchange, qui constitue un revenu aux délivreurs payé par les acquéreurs, dans le système

that situation will limit the amount of investment and innovation in the market. We think a moderate interchange is important.

Senator Goldstein: How do you define moderate?

Mr. Wilson: For example, our rates for gas and groceries in Canada are 15 basis points, 0.15 per cent plus 5 cents.

Senator Ringuette: In regard to innovation, you must spend a lot of money and you must also have patents. Is that correct?

Mr. Wilson: We do. We have a number of patents. We try to patent all the innovations we develop. Patents are an important intellectual property for us.

Senator Ringuette: Do you have a patent on the chip card?

Mr. Wilson: We have developed a technology that supports chips. I am not familiar with the exact patent rights we have on the technology, but we have a proprietary chip technology.

Senator Ringuette: For the time being, I have a Visa with a chip. I also have a debit card with a chip. Both are from the same institution. We can look at them under a microscope and the chip is exactly the same. Therefore, I have the same chip security measure on my debit card that I have on my Visa card.

Mr. Wilson: The debit card chip utilizes Visa's technology. To launch that product in Canada, Interac had to borrow some of the technology that Visa has developed and that the banks are using.

Senator Ringuette: Is the chip a bank chip or a Visa chip?

Mr. Wilson: The banks put the chip in the card, and the technology is driven by a Visa technology standard.

Senator Ringuette: You have given the technology to the bank.

Mr. Wilson: They implement the technology.

The Chair: Visa lends the technology to the banks.

Senator Ringuette: Will you still lend it to Interac when you put a debit card on the market?

Mr. Wilson: We have no intention of changing that practice.

Senator Ringuette: That is excellent. We heard something about dual routing in respect of chip cards. It is your chip and you can use the technology to its best advantage so will you dual-route chips? For example, if you put a Visa debit card on the market,

Interac. Je crois que cette situation limitera le montant des investissements et les innovations dans le marché. Nous croyons qu'un interchange modéré est important.

Le sénateur Goldstein : Comment définissez-vous le terme modéré?

M. Wilson : Par exemple, nos taux pour l'essence et les produits d'épicerie au Canada sont de 15 points de base, soit 0,15 p. 100 plus 5 ¢.

Le sénateur Ringuette : Concernant l'innovation, vous devez dépenser beaucoup d'argent et vous devez avoir des brevets. Est-ce exact?

M. Wilson : C'est exact. Nous avons un certain nombre de brevets. Nous essayons de breveter toutes nos innovations. Les brevets constituent une propriété intellectuelle importante pour nous.

Le sénateur Ringuette : Détenez-vous un brevet sur la carte à puce?

M. Wilson : Nous avons élaboré une technologie qui utilise les puces. Je ne connais pas exactement les brevets que nous avons dans ce domaine, mais nous avons une technologie de cartes à puce exclusive.

Le sénateur Ringuette : En ce moment, j'ai une carte Visa à puce. J'ai également une carte de débit avec une puce. Les deux viennent de la même institution. Nous pouvons les examiner au microscope et la puce est identique. Je bénéficie donc de la même sécurité avec la puce de ma carte de débit qu'avec celle de ma carte Visa.

M. Wilson : La puce sur la carte de débit utilise une technologie provenant de Visa. Afin de lancer ce produit au Canada, Interac a dû emprunter quelques-unes des technologies élaborées par Visa et utilisées par les banques.

Le sénateur Ringuette : Est-ce que la puce provient de la banque ou de Visa?

M. Wilson : Les banques mettent la puce sur la carte et la technologie en question provient d'une norme technologique de Visa.

Le sénateur Ringuette : Avez-vous donné cette technologie à la banque?

M. Wilson : Ce sont eux qui la mettent en oeuvre.

Le président : Visa prête sa technologie aux banques.

Le sénateur Ringuette : Continuerez-vous à prêter cette technologie à Interac lorsque vous aurez une carte de débit sur le marché?

M. Wilson : Nous n'avons aucune intention de changer cette pratique.

Le sénateur Ringuette : Excellent. Nous avons entendu parler de cartes à puce bidirectionnelles. Il s'agit de votre puce. Pouvez-vous tirer le meilleur de cette technologie et utiliser des puces bidirectionnelles? Par exemple, si vous lancez une carte de

the first thing a consumer might see after swiping the card is the question: Do you want to use a Visa debit? Will the chip that you control be able to provide that choice?

Mr. Wilson: We believe in consumer choice.

Senator Ringuette: I am asking you a technology question that you, as Head of Visa Canada, should be able to answer. Will this chip be used to double-route on debit?

Mr. Wilson: I will start with a clarification around the technology. Visa owns the underlying technology and holds the rights to the standard. The information on the chip in respect of cardholder names and PINs belongs to the bank. We cannot decide to put that information on the chip. That decision has to be a bank decision. For a debit product, we are promoting consumer choice. The banks are thinking about it and we are talking about a proposition that includes both Visa and Interac on the chip, and that will present consumers with a choice at the point-of-sale. Consumers will be able to select either Interac or Visa for their transaction.

Senator Ringuette: This information is important for the committee. You say that you have negotiated with the Canadian banking institutions that issue your Visa card and that use your chip technology that on their debit card, there will be a double exposure for their Interac and for your Visa.

Mr. Wilson: Banks have the option of issuing a Visa card.

Senator Ringuette: Have you already negotiated that use?

Mr. Wilson: No, I do not think we have done that. Banks have the option of issuing a Visa-only debit card or they have the option of co-badging, which means putting Interac and Visa on the same debit card, which allows consumers choice at point-of-sale. That decision will be a bank decision.

Senator Moore: Mr. Wilson, were you here earlier when I asked questions of the witnesses from MasterCard?

Mr. Wilson: Yes.

Senator Moore: I will give you a copy of the article that appeared in yesterday's *Wall Street Journal* with regard to regulations and ask you to respond to the clerk of the committee as to whether these things impact your company, and how you propose to deal with them. Is that acceptable?

Mr. Wilson: Yes.

Senator Moore: Have you considered the situation currently facing our universities? Has your company considered that some universities are cancelling the acceptance of credit cards for tuition payments?

débit Visa sur le marché, la première chose qui pourrait apparaître aux yeux d'un client après qu'il ait glissé sa carte est un message disant : « Voulez-vous utiliser le débit Visa? » Est-ce que votre puce pourrait offrir ce choix?

M. Wilson : Nous croyons que le consommateur doit avoir le choix.

Le sénateur Ringuette : Je vous pose une question relative à la technologie et vous, qui êtes chef de Visa Canada, devriez être en mesure de répondre. Est-ce que cette puce sera bidirectionnelle pour le débit?

M. Wilson : Je commencerais par un éclaircissement concernant la technologie. Visa est propriétaire de la technologie utilisée et détient les droits sur la norme. L'information sur la puce, par exemple le nom et le NIP du titulaire de la carte, appartient à la banque. Nous ne pouvons pas décider quelle information est présente sur cette puce. Cette décision doit être prise par la banque. Pour un produit de débit, nous voulons que le consommateur ait le choix. Les banques y pensent et nous discutons d'une proposition qui inclurait Visa et Interac sur la même puce et qui offrirait le choix aux consommateurs aux points de vente. Les consommateurs pourront choisir Interac ou Visa pour leurs transactions.

Le sénateur Ringuette : Ces renseignements sont importants aux yeux du comité. Vous dites que vous avez négocié avec les institutions bancaires canadiennes émettrices de cartes Visa et qui utilisent votre technologie de puce sur leurs cartes de débit pour qu'elles contiennent des informations pour Interac et pour Visa.

M. Wilson : Les banques peuvent émettre des cartes Visa.

Le sénateur Ringuette : Avez-vous déjà négocié cette utilisation?

M. Wilson : Non, je ne crois pas. Les banques peuvent émettre une carte de débit exclusive à Visa et une carte sur laquelle cohabitent Interac et Visa, ce qui permet aux consommateurs de choisir aux points de vente. Cette décision appartiendra aux banques.

Le sénateur Moore : Monsieur Wilson, étiez-vous ici tout à l'heure lorsque j'ai posé des questions aux témoins représentant MasterCard?

M. Wilson : Oui.

Le sénateur Moore : Voici une copie d'un article paru dans le *Wall Street Journal* d'hier concernant la réglementation. Je vous demande de dire au greffier du comité si cela a des répercussions sur votre entreprise et ce que vous proposez pour résoudre cette question. Est-ce acceptable?

M. Wilson : Oui.

Le sénateur Moore : Avez-vous tenu compte de la situation que vivent actuellement nos universités? Votre entreprise a-t-elle pris en considération le fait que certaines universités refusent maintenant les cartes de crédit pour le paiement des frais de scolarité?

Mr. Wilson: We have considered that situation, and we acknowledge that some universities have made the decision not to accept credit cards. We are constantly re-evaluating our interchange structure. One factor we take into account is market feedback on rates, which we have heard. We take that feedback into account when thinking about any interchange changes.

Senator Moore: Are you considering a special rate for post-secondary education?

Mr. Wilson: At the moment, we are not thinking of that. It is not an item on the agenda for Visa.

Senator Moore: Is it not substantial enough?

Mr. Wilson: It is an important sector for us, and it has the potential to become even more important. It will be one of the sectors that we look at going forward.

The Chair: It has its advantages.

Senator Raine: I like to put things in simple terms. One thing I understand is my debit card. I put my money in my bank and I receive a debit card. I go to a merchant, plug in my card, and the money flows immediately from my bank account to the merchant's account. It is simple. We do not need to deal with the interchange system because the money is in my bank, and it goes directly to the merchant.

That card has a lot of attraction for people who are not interested in overextending with credit. I fail to understand what the interchange will bring to the debit system. My money goes from my bank to a body up there in the air somewhere and then to the merchant instantaneously. However, because it goes to that body, money disappears from the process to pay for a whole bunch of things that I might not want. I agree that if you are planning to travel to Europe and purchase some of the wonderful things that are available, it might be a good idea to have a special debit card, but for everyday transactions, the system we have with no fees or a fixed fee and no percentage works well. I do not understand why we would change it.

Mr. Wilson: That experience for you as a consumer will be no different with a Visa debit card than it is with your current bank card. The money will still come out of your bank account and flow to the merchant, again between the acquiring financial institution and the issuing financial institution.

Senator Raine: It does not make a difference for me but for my brother, who is the retailer and is paying 15 cents per transaction, it will make a difference because he will pay a percentage. The layer of cost will be paid by the retailer.

Mr. Wilson: In Canada, an important point is that merchants will also have choice about whether to accept Visa debit. It is possible that if they accept Visa debit, it will cost them more because of the interchange. However, if merchants do not believe

M. Wilson : Nous avons étudié cette situation et nous reconnaissons que certaines universités ont décidé de ne pas accepter les cartes de crédit. Nous réévaluons constamment notre structure d'interchange. Nous tenons compte des réactions du marché relativement aux taux, et nous avons entendu ce qui ressort du marché. Nous tenons compte de ces réactions lorsque nous étudions tout changement à l'interchange.

Le sénateur Moore : Étudiez-vous la possibilité d'offrir un taux spécial pour l'enseignement postsecondaire?

M. Wilson : En ce moment, nous n'y pensons pas. Ce n'est pas dans les plans de Visa.

Le sénateur Moore : Ce n'est pas assez important?

M. Wilson : C'est un secteur important pour nous, et il pourrait devenir encore plus important. Nous envisageons de nous engager dans ce secteur.

Le président : Il y a des avantages.

Le sénateur Raine : J'aime dire les choses simplement. Je comprends ma carte de débit. Je dépose de l'argent à ma banque et je reçois une carte de débit. Je vais chez un marchand, je glisse ma carte dans le lecteur, et l'argent est immédiatement transféré de mon compte bancaire à celui du marchand. C'est simple. Nous n'avons pas besoin d'un système d'interchange parce que l'argent est à la banque et il est envoyé directement au marchand.

Cette carte offre de nombreux avantages aux gens qui ne sont pas intéressés à prendre des engagements financiers impossibles à tenir avec le crédit. Je ne comprends pas ce que l'interchange apportera au système de débit. Mon argent quitte ma banque, passe par une organisation quelque part puis arrive instantanément au marchand. Mais parce qu'il passe par cette organisation, une partie de l'argent disparaît au cours du processus pour payer un tas de choses que je ne veux peut-être pas. Je comprends que si l'on planifie un voyage en Europe et qu'on veut acheter de merveilleuses choses là-bas, une carte de débit spéciale peut s'avérer intéressante; mais pour les transactions de tous les jours, le système que nous utilisons en ce moment et qui ne comporte aucuns frais ou s'accompagne de frais fixes, mais ne fait pas intervenir aucun pourcentage, fonctionne très bien. Je ne vois pas pourquoi on le modifierait.

M. Wilson : Votre expérience en tant que consommateur ne sera pas différente avec une carte de débit Visa qu'avec votre carte bancaire actuelle. L'argent partira toujours de votre compte bancaire pour aller au commerçant; ça se passera toujours entre l'institution financière acheteuse et l'institution financière émettrice.

Le sénateur Raine : Il n'y a pas de différence pour moi, mais pour mon frère, qui est détaillant et qui paie 15 cents par transaction, il y aura une différence parce qu'il devra payer un pourcentage. Les frais supplémentaires seront payés par les détaillants.

M. Wilson : Il est important de savoir qu'au Canada, les commerçants auront le choix d'accepter ou non les cartes de débit Visa. Il est possible, s'ils les acceptent, que les frais soient plus élevés en raison de l'interchange. Mais si les commerçants ne

there is value in Visa debit cards, they can choose not to accept them. As well, consumers can choose to use Visa debit or not to use it.

Senator Greene: If merchants accept Visa, they do not have to accept Visa debit?

Mr. Wilson: That is correct. Deciding not to accept a Visa debit card will not impact their acceptance of other Visa products.

Senator Greene: You do not envision a time frame limiting that choice?

Mr. Wilson: We are adopting that principal for the Canadian market.

Senator Raine: I know that things change, and it is important to keep up. There are good reasons why a special debit card that offers choices should be available. I want to see the "no frills" model of debit card remain available and be promoted by whoever wants to promote it as a good, efficient way of debit purchasing. I am a little worried that to sell the more expensive card, you will offer various loyalty programs and travel promotions, which add a great cost to the system.

Mr. Wilson: Ultimately, there will not be costs if merchants decide not to accept the cards or consumers pick Interac at the point of sale with every transaction. The launch and use of Visa debit and the associated costs will be driven by both consumer and merchant choice to use that product.

Senator Raine: With respect to the acquirers, who owns those companies?

Mr. Wilson: Ownership varies widely. In some cases, it is Canadian banks. In other cases, they are separate, publicly traded companies.

Senator Raine: There are many non-arm's length things happening in this whole system.

Mr. Wilson: The system is complex, with a number of different parties with different ownership structures involved.

The important point to note is that financial institutions are on either side of the Visa transaction directly, and those financial institutions are Canadian. They are regulated by provisions in, for example, the Bank Act, and they are monitored by groups like the Financial Consumer Agency of Canada and the Canadian Banking Association.

The Chair: You referred to merchant acceptance and consumer acceptance. If you have consumer acceptance, will the merchant not have to accept? If 20 customers walk into my store and say, "You do not take Visa card X," and I say no, because it is expensive, I will lose sales, your campaign will go after the consumers. Hence, it would seem to me, that is why I am

voient pas d'avantage aux cartes de débit Visa, ils peuvent décider de ne pas les accepter. Le choix d'utiliser ou non la carte de débit Visa revient aussi aux consommateurs.

Le sénateur Greene : Si les commerçants acceptent déjà la carte Visa, ils ne sont pas contraints d'accepter la carte de débit Visa?

M. Wilson : Non. Le fait de ne pas accepter la carte de débit Visa n'aura aucune répercussion sur leur acceptation des autres produits Visa.

Le sénateur Greene : Vous ne prévoyez pas de limiter éventuellement ce choix?

M. Wilson : Nous adoptons ce principe pour le marché canadien.

Le sénateur Raine : Je sais que les choses évoluent et qu'il est important de suivre le rythme. Il existe de bonnes raisons pour lesquelles une carte de débit spéciale, avec des options, devrait être disponible. Or, je ne veux pas voir disparaître le modèle « simple » de carte et il doit pouvoir être promu comme un outil adéquat et efficace pour acheter par débit. Je suis un peu inquiet du fait que pour vendre vos cartes les plus dispendieuses, vous offrirez divers programmes de fidélisation et rabais sur les voyages, ce qui augmente sensiblement les coûts du système.

M. Wilson : En bout de ligne, il n'y aura aucuns frais si les marchands choisissent de ne pas accepter les cartes ou si les consommateurs utilisent Interac pour chacune de leurs transactions. Le lancement et l'utilisation des cartes de débit Visa et des coûts qui y sont liés dépendront de la décision des marchands et des consommateurs d'utiliser ou non ce produit.

Le sénateur Raine : En ce qui concerne les acquéreurs, qui possède ces entreprises?

M. Wilson : Il y a différents propriétaires. Dans certains cas, il s'agit de banques canadiennes. Dans d'autres cas, ce sont différentes sociétés cotées en bourse.

Le sénateur Raine : Beaucoup d'éléments sont interdépendants dans ce système.

M. Wilson : Le système est complexe et met en jeu plusieurs intéressés et différentes structures de capital social.

Il est important de noter que les institutions financières se situent des deux côtés de la transaction Visa, et que ces institutions financières sont canadiennes. Elles sont notamment régies par les dispositions de la Loi sur les banques et sont surveillées par des groupes tels que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et l'Association des banquiers canadiens.

Le président : Vous avez parlé de l'acceptation des marchands et des consommateurs. Si vous obtenez l'appui des consommateurs, les commerçants ne seront-ils pas contraints de leur emboîter le pas? Si 20 clients entrent dans mon magasin, me demandent si je prends la carte Visa X, et que je réponds que je ne la prends pas parce que c'est dispendieux, je perdrai des ventes;

inundated with 45 cards a month in the mail system. I am not necessarily being critical, but is it not, in fact, a marketing matter?

Mr. Wilson: If I am a merchant, I probably want to do what makes my consumers happy, but there are merchants in Canada that have decided not to accept Visa products. Tim Horton's, Costco and No Frills are great examples of larger merchants. Mr. Stanton mentioned other statistics of around a million other merchants in Canada that do not accept cards, so merchants have made that choice.

Senator Greene: You talk about consumer choice, and you hold up that choice as an ideal to strive for. There are many industries, of course, in which a government limits consumer choice. For example, I am from Nova Scotia, and I am not allowed to buy beer and wine in a supermarket.

I believe in consumer choice very much. Do you see any areas in this credit card and debit card issue where maximum consumer choice is not a good thing?

Mr. Wilson: I am a firm believer in consumer choice. I believe that it benefits everyone.

The Chair: Thank you, Mr. Wilson. Senators, thank you very much for being so cooperative and keeping your questions short and concise.

We have benefited from your testimony, Mr. Wilson. We appreciate your taking the time to come before us. This issue is complex, as you have said, and we wish you well. Thank you for your time.

(The committee adjourned.)

votre campagne visera les consommateurs. Je crois que c'est pour cette raison que le service postal m'inonde chaque mois de cartes de crédit. Je ne suis pas nécessairement contre le principe, mais ne s'agit-il pas en fait d'une question de marketing?

M. Wilson : En tant que commerçant, j'agirais probablement de façon à satisfaire mes clients, mais certains commerçants au Canada ont choisi de ne pas accepter les produits Visa. Tim Hortons, Costco et No Frills sont de bons exemples d'importantes entreprises dans cette situation. M. Stanton a mentionné qu'environ un million d'autres commerçants au Canada n'acceptent pas les cartes; c'est le choix qu'ils ont fait.

Le sénateur Greene : Vous parlez du choix des consommateurs, et vous soutenez que ce choix est un idéal qu'il faut s'efforcer d'atteindre. Il existe évidemment de nombreux secteurs où le gouvernement limite ces choix. Par exemple, je viens de la Nouvelle-Écosse, et là-bas on ne peut pas acheter de bière et de vin dans un supermarché.

Je crois sincèrement à la liberté de choix des consommateurs. D'après vous, quand on parle des cartes de crédit et de débit, y a-t-il un risque quelconque à laisser un maximum de liberté aux consommateurs?

M. Wilson : Je suis tout à fait pour la liberté de choix des consommateurs. Je crois que cela profite à tous.

Le président : Merci, monsieur Wilson. Mesdames et messieurs les sénateurs, merci beaucoup de votre collaboration. Je vous remercie aussi d'avoir gardé vos questions courtes et concises.

Votre témoignage nous a été précieux, M. Wilson. Nous apprécions que vous ayez pris le temps de comparaître devant nous. Cette question est complexe, comme vous l'avez dit, et nous vous souhaitons la meilleure des chances. Merci de votre temps.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Thursday, April 23, 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, ladies and gentlemen. I call the meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce to order.

[*Translation*]

This morning, we are studying issues related to the credit and debit card systems in Canada and their relative rates and fees, in particular, for businesses and consumers.

OTTAWA, le jeudi 23 avril 2009

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 30, pour étudier les questions relatives aux systèmes de cartes de crédit et de débit au Canada et leurs tarifs 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. La séance du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce est ouverte.

[*Français*]

Notre comité 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.

[*English*]

The committee was charged with undertaking this inquiry after the Senate adopted a motion put forward by Senator Ringuette to have this committee study this issue.

The first half of our meeting this morning will deal with matters relating to debit cards. Canadians are second only to Swedes in terms of per capita debit card transactions.

I am Michael Meighen, a senator from Ontario, and I have the honour of chairing this committee, together with the Deputy Chair, Senator Goldstein, from Quebec. Other senators will be introduced as they ask questions.

We are pleased to have with us, from the Interac Association, Mark O'Connell, President and Chief Executive Officer.

Please proceed with your opening statement.

Mark O'Connell, President and Chief Executive Officer, Interac Association: Good morning. Thank you for the opportunity to talk to you today about Interac; why Interac needs to evolve from its current structure; and why we see our viability as very important to Canadian merchants, consumers and the marketplace in general.

I have provided you with a deck of slides. Slide 2 indicates that without question, Canadians love Interac and Interac debit, its 24-7 convenience, its reliability and its security. However, there are many different perceptions about the Interac organization and just what we do.

In short, Interac is a successful Canadian world-class debit system. Interac Association, first formed in 1984, is responsible for the management and operations of that network. Our members are not only the banks. Our membership includes credit unions, other financial institutions, payment and technology companies, and we also have a merchant represented on our board. As a payment network, we do not issue payment cards or own or operate ABMs or point-of-sale terminals. Also, we do not charge fees to merchants or consumers.

Interac is Canada's only domestically run coast-to-coast debit payment network. We offer a suite of trusted payments solutions to consumers and merchants in both the physical and the online space. We are the only home-grown retail payment brand. Interac operates on a world-class efficient national payments infrastructure with leading edge security. We have the only payment product that clears and settles through the Canadian payment system. We are Canadians' preferred and leading payment option and Canadian merchants' lowest-cost option.

Slide 3 indicates that this is supported by a recent survey by the Bank of Canada. As you can see here, Interac debit is a low-cost payment option for merchants, even compared to cash.

[*Traduction*]

Le comité a été saisi de cette enquête après que le Sénat ait adopté une motion présentée par le sénateur Ringuette qui voulait que ce comité se penche sur cette question.

La première moitié de notre réunion ce matin traitera des sujets liés aux cartes de débit. En termes de transactions par carte de débit par habitant, seuls les Suédois devancent les Canadiens.

Je suis Michael Meighen, sénateur de l'Ontario, et j'ai l'immense plaisir de présider ce comité en collaboration avec le vice-président, le sénateur Goldstein, du Québec. D'autres sénateurs seront présentés lorsqu'ils poseront des questions.

Nous sommes heureux d'avoir avec nous Mark O'Connell, président et chef de la direction de l'Association Interac.

Veuillez commencer votre déclaration préliminaire.

Mark O'Connell, président et chef de la direction, Association Interac : Bonjour. Je vous remercie de me donner l'occasion de vous entretenir au sujet d'Interac, des raisons qui poussent Interac à faire évoluer sa structure et de l'importance que nous accordons à sa viabilité, pour les marchands, les consommateurs canadiens et le marché en général.

Je vous ai distribué une série de diapositives. La diapositive 2 indique sans équivoque que les Canadiens adorent Interac et le système de débit Interac, sa disponibilité de tous les jours 24 heures sur 24 ainsi que sa fiabilité et sa sécurité. Toutefois, de nombreuses idées préconçues persistent au sujet de l'organisation d'Interac et de ce que nous faisons.

En bref, Interac est un système de débit canadien de classe mondiale. L'Association Interac a été fondée en 1984 et est responsable de la gestion et des activités de ce réseau. On ne compte pas uniquement des banques parmi nos membres. Nous avons aussi des coopératives de crédit, d'autres institutions financières, des entreprises de technologie et de paiement, et nous avons même un marchand représenté au conseil. En tant que réseau de paiement, nous n'émettons pas de cartes de paiement et nous ne sommes ni propriétaires ni gestionnaires de guichets automatiques ou de terminaux de point de vente. De plus, nous ne facturons aucuns frais ni aux marchands ni aux consommateurs.

Interac est l'unique réseau de paiement par cartes de débit géré localement dans tout le pays. Nous offrons aux consommateurs et aux marchands une série de solutions de paiement fiables tant dans l'espace physique qu'en ligne. Nous sommes la seule marque de paiement au détail créée au pays. Interac s'appuie sur une infrastructure de paiement nationale d'une efficacité de classe mondiale avec des dispositifs de sécurité à la fine pointe. Nous représentons le seul produit qui passe par le système de paiement du Canada pour procéder à la compensation et au règlement. Nous sommes la solution de paiement préférée des Canadiens ainsi que la moins coûteuse pour les marchands au Canada.

La diapositive 3 démontre qu'un sondage récent commandé par la Banque du Canada soutient mes propos. Comme vous pouvez le voir, Interac débit est une solution de paiement peu coûteuse pour les marchands même comparée aux paiements en espèces.

Debit is the middle column in the chart. The fee noted of 12 cents on average is paid to a merchant's acquirer and not to Interac. On an Interac debit transaction we receive a switch fee from the acquirers and issuers to process the transaction.

The Chair: I am sorry to interrupt, Mr. O'Connell. Please explain switch fees and acquirers.

Mr. O'Connell: There are four constituents in the payments market. There is the issuer, who issues the card and takes care of the cardholder and the accounts.

The Chair: Can you give an example of the issuer?

Mr. O'Connell: Yes, the issuers are the financial institutions of Canada, which includes banks and credit unions.

An acquirer takes care of the other side. They have a contract with the merchant to provide various services for the merchant, including processing the transaction, taking care of their terminal needs and so forth. A merchant acquirer provides merchants with those terminal services.

Acquirers would be Moneris, which is a large one in the Canada market, and Global Payments and Paymentech. The Toronto-Dominion Bank has an acquirer, as does Desjardins.

Our switch fee is a flat 0.8-cent fee charged to the acquirer and the issuer in order for Interac to process the transaction through our Inter Member Network.

The Chair: Does the switch fee appear on this slide?

Mr. O'Connell: No, we are less than one cent of that 12-cent fee that is indicated as the payment processing fees in the Bank of Canada report.

Senator Moore: Just to clarify, that eight-tenths of one cent is paid to you by two parties?

Mr. O'Connell: Yes, the acquirer for the message that goes through the IMN from the merchant terminal to the issuer, and the issuer as well, in an equal fashion, for taking the authorization message back after the cardholder's account has been verified. We transport that to the merchant verifying that there are good funds for payment.

Senator Moore: You get 1.6 cents in each transaction?

Mr. O'Connell: Yes, but the acquirer, which is the merchant side, is only charged 0.8 of a cent.

Senator Goldstein: All of this is done electronically?

Mr. O'Connell: All of this is done electronically by the Inter Member Network, which we manage.

Les débits sont représentés dans la colonne du centre du diagramme. Des frais de 12 cents en moyenne sont payés à l'acquéreur du marchand et non à Interac. Pour chaque transaction d'Interac débit nous recevons un frais de commutation des acquéreurs ainsi que des émetteurs pour traiter la transaction.

Le président : Je suis désolé de vous interrompre, monsieur O'Connell. Pourriez-vous expliquer les frais de communication ainsi que les acquéreurs?

M. O'Connell : Le marché des paiements se divise en quatre groupes. Il y a les émetteurs, ceux qui émettent les cartes et qui s'occupent des détenteurs de cartes et de leurs comptes.

Le président : Pouvez-vous nous donner un exemple d'émetteurs?

M. O'Connell : Oui, les émetteurs sont les institutions financières du Canada, ce qui comprend les banques et les coopératives de crédit.

Un acquéreur s'occupe de l'autre côté de la transaction. Il a un contrat avec le marchand pour lui fournir divers services notamment pour le traitement des transactions ainsi que pour répondre à ses besoins en ce qui a trait aux terminaux, et cetera. L'acquéreur de marchand fournit au marchand des services relatifs aux terminaux.

Moneris est un acquéreur qui occupe une large part du marché au Canada avec Global Payments et Paymentech. La Banque Toronto-Dominion a un acquéreur tout comme Desjardins.

Nos frais de commutation sont des frais fixes de 0,8 cent facturé à l'acquéreur ainsi qu'à l'émetteur pour permettre à Interac de traiter les transactions par le biais de son réseau intermembres.

Le président : Est-ce que les frais de commutation figurent sur cette diapositive?

M. O'Connell : Non, nous sommes à moins de 1 p. 100 des frais de 12 cents qui sont indiqués ici comme les frais de traitement de paiement dans le rapport de la Banque du Canada.

Le sénateur Moore : Juste pour bien comprendre, huit dixième de un sou vous sont payés par les deux parties?

M. O'Connell : Oui, l'acquéreur nous paie pour le message qui est envoyé par le réseau intermembres du terminal du marchand vers l'émetteur, et l'émetteur également, de la même façon, pour renvoyer le message d'autorisation après que le compte du détenteur de la carte ait été vérifié. Nous transférons cette information au marchand pour vérifier s'il y a des fonds suffisants pour le paiement.

Le sénateur Moore : Vous recevez 1,6 cent pour chaque transaction?

M. O'Connell : Oui, mais l'acquéreur, celui qui est du côté du marchand, n'est facturé que 0,8 cent.

Le sénateur Goldstein : Et tout cela se fait par voie électronique?

M. O'Connell : Tout est fait électroniquement par le réseau intermembres que nous gérons.

Moving on to slide 4, I would like to spend a moment discussing Interac Association. I would like to discuss how it is governed and why we need to change this structure, regardless of new competitors entering the market, but certainly spurred on by that factor.

Since 1996, Interac Association has operated under a consent order. The order has no termination date and can only be amended or terminated by a further order of the Competition Tribunal. The consent order is extremely detailed and confining. It prescribes how Interac Association is structured as an association, how it is governed and by whom, how it sets and collects fees, and even the voting levels required to approve many initiatives. In essence, it has frozen Interac Association in time.

I will continue by speaking about risks turning the association into an anachronism. When the consent order was negotiated and entered into, almost all payment networks throughout the world were structured as associations. Today, almost none are. Throughout the world, it has been recognized that associations tend to be slow and ponderous, moving at the pace of the slowest. They have difficulty reacting to a dynamically-changing marketplace, which certainly characterizes our world today. This is the essence of the problem that we face at Interac Association and key to our need to change.

While we try to move forward with our dysfunctional structure and its limitations, the Canadian marketplace is rapidly changing all around us. As you heard loud and clear yesterday, Visa Inc. and MasterCard Worldwide, the large U.S. based card companies, have entered the Canadian debit space with their debit products. These products operate just like Interac, debiting your bank account when you make a purchase using your bank card.

While we are shackled, these companies have the regulatory and structural flexibility, and financial resources that we do not have. They are well financed and have a great deal of experience taking on incumbent domestic debit networks while rapidly gaining market share at the expense of those domestic debit providers. They have done this most recently in the United States. We see similar strategies being employed here as they aggressively work to sign up issuers, acquirers and merchants.

Additionally, we heard yesterday that other new competitors, new products and new brands are emerging. New investments in chip technology are driving those in the payments industry to find new products and services that can provide greater value to consumers and merchants.

I have described why we need to change, but how do we want to evolve and how will that happen? Yes, we want to transition from a not-for-profit association model to a commercial model.

Si l'on continue avec la diapositive 4, j'aimerais prendre un moment pour vous parler de l'Association Interac. J'aimerais discuter avec vous de la façon dont nous la gérons et des raisons pour lesquelles nous devons changer sa structure. Ces raisons sont sans égard aux nouveaux compétiteurs qui pénètrent le marché, même si ce facteur a une certaine importance.

Depuis 1996, l'Association Interac fonctionne sous une ordonnance par consentement. Cette ordonnance n'a aucune date de fin. Ce n'est que le Tribunal de la concurrence qui peut l'amender ou y mettre fin. Elle est extrêmement détaillée et restrictive. Elle prescrit la structure de l'Association Interac en tant qu'association, elle dicte par qui et comment l'association doit être gouvernée, comment elle détermine et encaisse les frais, elle va même jusqu'à déterminer le nombre de votes nécessaires à l'autorisation de nombreuses initiatives. En gros, l'ordonnance a figé l'Association Interac dans le temps.

Je vais poursuivre en vous parlant des risques de rendre l'Association anachronique. Lorsque l'ordonnance par consentement a été négociée et imposée, presque tous les réseaux de paiement à travers le monde étaient formés en associations. Aujourd'hui, aucune n'est structurée de cette façon. Partout au monde il a été reconnu que les associations ont tendance à être lentes et encombrantes. Elles ont de la difficulté à réagir au marché dynamique et évolutif qui caractérise notre monde aujourd'hui. C'est là la base du problème auquel l'Association Interac fait face et notre principale raison de changer.

Pendant que nous tentons d'aller de l'avant avec notre structure dysfonctionnelle et nos limites, le marché canadien change à une vitesse rapide autour de nous. Comme vous l'avez entendu clairement hier, Visa Inc. et MasterCard Worldwide, les grandes entreprises de cartes basées aux États-Unis, ont pénétré le marché du débit au Canada avec leurs produits. Ces produits fonctionnent tout comme Interac, ils débitent vos comptes bancaires lorsque vous faites un achat à l'aide de votre carte bancaire.

Alors que nous avons les mains liées, ces entreprises bénéficient de la souplesse de leurs règles structurelles et réglementaires ainsi que de ressources financières que nous n'avons pas. Elles sont bien financées et ont une grande expérience, s'appropriant les titulaires de réseaux de débit tout en gagnant des parts de marché rapidement aux dépens de ces fournisseurs de service de débit locaux. Elles ont fait cela tout récemment aux États-Unis. Nous sommes témoins de stratégies semblables utilisées ici alors qu'elles travaillent agressivement pour signer des ententes avec les émetteurs, les acquéreurs et les marchands.

De plus, nous avons entendu hier que de nouveaux compétiteurs, de nouveaux produits et de nouvelles marques émergent. De nouveaux investissements dans la technologie des puces poussent ceux qui font partie de l'industrie des paiements à trouver de nouveaux produits et services qui peuvent offrir une plus grande valeur aux consommateurs et aux marchands.

Je vous ai donc expliqué pourquoi nous devons changer, mais comment voulons-nous évoluer et comment cela va-t-il se produire? Oui, nous voulons transiger d'une association sans

We want the company to be governed independently from its participants. It would own and operate all existing and new services, and it would be operated as an independent commercial business.

Getting to this point involves a number of steps. As you are aware, we are in discussions with the Competition Bureau regarding the consent order, and those discussions are ongoing. Those discussions comprise the first step. Second, preserving Interac requires greater investment in the core infrastructure of the network and new product innovation. This means changes to the pricing system for Interac products in a manner that respects our strategy of being a low-cost provider.

Finally, on slide 7, there is a great deal of competition in the Canadian marketplace and we welcome additional competition. That is not the issue. The issue is that we need to have a level playing field. Interac needs to be allowed to operate under a more efficient and independent governance structure, and be able to operate on a commercial basis to bring capital investment into the network and product innovation to market. We also believe that transparency should be a hallmark of our debit system, where choice should be given to its users.

Interac competing with the Visas and the MasterCard's of the world does not mean that we will adopt their strategies. In fact, it is quite the contrary. From watching our counterparts and being counselled by them from around the world, adopting other companies' strategies has proven to be a no-win situation and strategy.

Interac will instead continue to operate true to its Canadian roots. We understand the price pressures that merchants currently face, particularly in this economic environment and these challenging times. One of the strategic advantages for Interac debit comes from being a low-cost payment option with per-transaction fee pricing. Any changes to the pricing structure will be mindful of these principles.

We will continue to seek to protect and enhance the Interac brand in the marketplace and the confidence that our stakeholders have in us. We will utilize our leadership position and our domestic knowledge of this market to deliver the right solutions, under the right business model, for our Canadian constituents.

However, given the forces at play, we must first change. If we do not — if we are not allowed to compete on a level playing field — Canada's only payment brand and network will be hobbled and will not be able to continue to offer Canadians the services that they demand and that they deserve.

The Chair: Thank you for a succinct and clear statement.

but lucratif à une association de type commercial. Nous voulons que notre entreprise soit gouvernée indépendamment de ses participants. Elle posséderait et gérerait tous les nouveaux services et ceux déjà existants et se dirigerait comme une entreprise commerciale indépendante.

Pour en arriver là, plusieurs étapes s'imposent. Comme vous êtes au courant déjà, nous sommes en pourparlers avec le Bureau de la concurrence concernant l'ordonnance par consentement, et ces discussions se poursuivent toujours. Il s'agit-là de la première étape. La deuxième étape consiste à des investissements plus substantiels dans l'infrastructure de base du réseau et le développement de nouveaux produits. Ce qui implique aussi des changements dans le système de tarification des produits Interac de façon à respecter notre stratégie d'être un fournisseur à bas prix.

La diapositive 7 nous montre finalement qu'il y a beaucoup de compétition sur le marché canadien et nous accueillons favorablement cette compétition. Là n'est pas le problème. Il faut par contre que les règles du jeu soient équitables. Interac doit pouvoir être dirigé par une structure de gouvernance plus indépendante et plus efficace, et être en mesure de fonctionner selon une base commerciale afin d'apporter des investissements de capitaux dans le réseau ainsi que de nouveaux produits sur le marché. Nous sommes d'avis que la transparence devrait être la marque de commerce de notre système de débit et que le choix devrait être laissé aux utilisateurs.

Le fait qu'Interac soit en compétition avec les Visa et les MasterCard de ce monde ne veut pas dire que nous adopterons les mêmes stratégies. En fait, c'est tout le contraire. En observant nos homologues et en écoutant leurs conseils dans le monde entier, nous avons conclu qu'adopter les mêmes stratégies que d'autres entreprises s'avérait être une situation et une stratégie perdantes.

Interac veut au contraire rester fidèle à ses racines canadiennes. Nous comprenons les pressions que les marchands subissent en ce qui a trait au prix, particulièrement dans cet environnement économique et ces temps difficiles. L'un des avantages stratégiques que possède Interac est d'être une solution de paiement à bas prix avec un système de tarification par transaction. Tout changement à notre structure de tarification gardera en tête ces principes.

Nous continuerons à protéger et à améliorer la marque Interac sur le marché ainsi qu'à confirmer la confiance que nos intervenants nous accordent. Nous nous servirons de notre position de leader et de notre connaissance du marché local pour fournir les bonnes solutions et un modèle de fonctionnement adéquat à nos membres du Canada.

Toutefois, compte tenu des forces du marché, nous devons d'abord changer. Si nous ne changeons pas — si nous ne sommes pas en mesure d'être compétitifs selon des règles équitables — l'unique réseau et marque de paiement du Canada sera freiné et nous ne serons pas capables d'offrir aux Canadiens les services qu'ils exigent et qu'ils méritent.

Le président : Merci pour votre déclaration concise et claire.

Senator Massicotte: Thank you for being with us this morning. I can easily understand why Interac's shareholders would want to become a for-profit organization. I can understand that part, but obviously, our interest is whether it is good for Canada, for your clients and consumers.

I understand the arguments on innovation, but I am having difficulty understanding how competitors, he Visas or MasterCard's of the United States, can come to Canada, and charge a lot more than the 19 cents per transaction. We see that figure in the Bank of Canada report. How can they become so dominant and why are you so concerned about them when their costs are so much higher, relative to credit cards and relative to their debit experience in the United States?

If you wish, I have a concern as expressed by OECD and so on, that the people paying the bill — the merchants, effectively — are not at the table. They do not have enough negotiating power to ensure the system is fair. If I could speculate, I would say no wonder Visa would do well in Canada because they will charge an interchange fee — they will charge higher fees. The financial institutions would love to get paid more money, so they will get prominent in the system but only because the merchants who pay the bill, who will have to pay more, are not at the table; they cannot say no. Obviously, customer is king.

Mr. O'Connell: I will address first the notion why perhaps I, being proud in the custodian of Interac, should not be concerned with the penetration of Visa and MasterCard into the marketplace.

In almost every jurisdiction in the world, they have come in with those pricing models you have talked about and been able to rapidly take market share from domestic debit providers. The closest proxy I can give you speaks to both the speed at which it can happen and the magnitude: STAR Network is the closest proxy in the United States. Four and one-half years ago, they had close to 60 per cent market share of the debit market. They had a low-cost model and so forth. Visa debit at that time had 10 per cent. In four years, STAR Network has 24 per cent of the market and Visa has just over 50 per cent, I believe. If you combine signature debit, which we do not have in Canada, with PIN debit, Visa now controls over 70 per cent of the debit market in the United States, which has happened in the U.K., in Europe, in all markets around the world. Therefore, I think it would be unwise to ignore this threat. As we heard yesterday, they are here.

We need to have a table stake fundamental agreement that we have a multi-network environment. They are utilizing their strategies and pitching value propositions for the market to be unregulated and unfettered, while the Canadian option is confined and fettered. We have to recognize this Canadian gem,

Le sénateur Massicotte : Merci d'être avec nous ce matin. Je peux très bien comprendre pourquoi les intervenants d'Interac veulent devenir une organisation à but lucratif. Je peux comprendre cela, mais manifestement, nos intérêts sont de savoir ce qui est bon pour le Canada, pour vos clients et pour vos consommateurs.

Je comprends également les arguments concernant l'innovation, mais j'ai quelques difficultés à comprendre comment les compétiteurs, Visa ou MasterCard des États-Unis, peuvent venir au Canada et facturer beaucoup plus que 0,19 $ par transaction. C'est un chiffre qui figure dans le rapport de la Banque du Canada. Comment peuvent-ils être aussi dominants et pourquoi cela vous inquiète-t-il alors que leurs coûts sont beaucoup plus élevés en ce qui a trait aux cartes de crédit ainsi qu'à leur expérience de débit aux États-Unis?

En fait ce qui m'inquiète, comme l'ont mentionné l'OCDE et les autres, c'est que les gens qui paient la facture, c'est-à-dire les marchands, ne sont pas à la table. Ils n'ont aucun pouvoir de négociation pour s'assurer que le système soit équitable. D'ailleurs si je spéculais, je vous dirais que c'est sans surprise que Visa réussira bien au Canada parce qu'ils vont facturer un frais d'interchange — des frais plus élevés. Les institutions financières adoreraient recevoir plus d'argent, elles vont donc prendre beaucoup plus d'importance dans le système uniquement parce que les marchands qui paient la facture, qui auront plus d'argent à débourser, ne sont pas présents à la table : ils ne peuvent pas dire non. Manifestement, le consommateur est roi.

M. O'Connell : Je vais d'abord traiter de la première notion selon laquelle, en tant que fier responsable d'Interac, je ne dois pas m'inquiéter de la pénétration du marché par Visa et MasterCard.

Ils ont pénétré presque tous les pays du monde avec les modèles de tarification dont vous avez parlé et ils ont été en mesure de s'accaparer rapidement d'une part du marché des fournisseurs nationaux de cartes de débit. La meilleure approximation que je puisse vous donner illustre à la fois la vitesse à laquelle ce phénomène peut se produire et son ampleur : le modèle le plus proche est celui de STAR Network, aux États-Unis. Il y a quatre ans et demi, cette entreprise contrôlait près de 60 p. 100 du marché des cartes de débit. Elle avait un modèle à bas prix et tout. À cette époque, le secteur des cartes de débit de Visa en détenait 10 p. 100. En quatre années, la part de marché de STAR Network est passée à 24 p. 100 et celle de Visa, à un peu plus de 50 p. 100, je crois. Si vous ajoutez la carte de débit avec signature, ce qui n'existe pas au Canada, où la carte de débit à NIP est généralisée, Visa contrôle maintenant plus de 70 p. 100 du marché des cartes de débit aux États-Unis, ce qui s'est produit au Royaume-Uni, en Europe et sur tous les marchés dans le monde. Je pense donc que nous serions mal avisés de faire fi de cette menace. Comme je l'ai entendu hier, ils sont ici.

Il faut instaurer une convention de base selon laquelle nous vivons dans un environnement à réseaux multiples. Ils utilisent leurs stratégies et lancent des propositions de valeurs pour que le marché soit déréglementé et dépourvu d'entraves, tandis que l'option canadienne est restreinte et présente des entraves. Il nous

of which I am so proud. I took the job two years ago because I was not willing to let such a Canadian success story go quietly into the night as I have seen happen in debit markets all over the world. I have been in the payments business for 16 years.

You saw the aggressiveness of the strategies yesterday. We heard from Mr. Stanton about an initial pricing strategy to achieve merchant penetration. We heard that he is conducting business cases with select merchants to penetrate the market. I will not speculate on what exactly he means.

However, as a businessman, when someone says he is doing business cases with merchants, it means he is packaging value propositions, inducements and incentives to get those merchants to sign on to accept Maestro debit. This is at a time when merchants are particularly hurting.

What else did we hear? On the other side, we heard that Visa is here and we can go to their website to see their posted interchange rates on a percentage basis. They are offering interchange on the other side of the market. I believe Mr. Wilson said that the Canadian price they have introduced is drastically lower than the rest of the world.

Then Mr. Stanton said that there is a 0.5-cent switch fee. I believe he has the interchange fee set at zero. Do we actually think those two pricing situations would occur if Interac were not in this marketplace?

That is the risk. We have seen it all around the world. We talked to the merchants and the merchants association. The worst-case scenario for both merchants and consumers in this market is a duopoly of those two U.S. multinationals. That is why we need to change.

Senator Massicotte: You are making my point. Why are they successful? Are they delivering cheaper services than you can deliver to merchants?

Mr. O'Connell: They have the financial resources and the marketability to offer to both sides of the market, inducements and otherwise. They are allowed to do this unfettered, where I cannot.

Senator Massicotte: Can they do this at a cheaper cost? Success is a relative term. It is success for whom, to their shareholders or your shareholders? I can agree with that. Will the merchants and consumers benefit from that competition?

Mr. O'Connell: I believe they benefit from a strong Interac and that is why I want to change. I believe we have the low cost basis to continue to offer merchants the low cost option in the marketplace. Our success is riding on that fact.

faut reconnaître ce joyau canadien dont je suis si fier. Je suis entré en fonction il y a deux ans parce que je n'étais pas disposé à voir ce modèle de réussite canadienne s'estomper dans la nuit, comme je l'ai vu se produire sur les marchés de la carte de débit dans le monde entier. Je travaille dans le milieu des paiements depuis 16 ans.

Hier, vous avez pu constater l'agressivité des stratégies. Nous avons entendu M. Stanton nous parler d'une stratégie initiale de tarification visant à favoriser la pénétration chez les commerçants. Nous l'avons entendu dire qu'il fait des analyses de rentabilisation avec certains commerçants en vu de pénétrer le marché. Je n'essaierai pas de me prononcer sur ce qu'il voulait dire exactement.

En tant qu'homme d'affaires, je sais toutefois que quand quelqu'un affirme faire des analyses de rentabilisation avec des commerçants, il faut comprendre qu'il est en train de mettre au point un ensemble comprenant propositions de valeurs et incitatifs en vue d'amener les commerçants en question à accepter la carte de débit Maestro. Cela survient à un moment où les commerçants sont particulièrement vulnérables.

Qu'avons-nous entendu d'autre? De l'autre côté, nous avons entendu dire que Visa était ici et qu'il est possible d'aller sur le site Web de cette entreprise pour voir les taux d'interchange affichés exprimés en pourcentage. Ils offrent l'interchange de l'autre côté du marché. Je crois que M. Wilson a dit que le prix demandé au Canada est très inférieur à celui du reste du monde.

Puis M. Stanton a parlé de frais de commutation de 0,5 cent. Je pense qu'il a fixé les frais d'interchange à zéro. Croyez-vous vraiment qu'il y aurait ces deux formules de tarification si Interac n'était pas présent dans ce marché?

Là est le risque. Nous l'avons observé partout dans le monde. Nous avons parlé avec les commerçants et avec les associations de commerçants. Tant pour les commerçants que pour les consommateurs, le pire scénario serait de voir se constituer sur ce marché un duopole formé de ces deux multinationales américaines. Voilà pourquoi nous avons besoin d'un changement.

Le sénateur Massicotte : Vous m'enlevez les mots de la bouche. Pourquoi est-ce qu'ils réussissent? Est-ce qu'ils offrent des services meilleur marché que ceux que vous pouvez offrir aux commerçants?

M. O'Connell : Ils ont les ressources financières et la force de pénétration de marché qui leur permettent d'offrir des incitatifs ou autre chose des deux côtés. Ils peuvent le faire sans entraves, tandis que moi, je ne peux pas.

Le sénateur Massicotte : Peuvent-ils le faire à meilleur marché? La notion de réussite est relative. C'est une réussite pour qui, leurs actionnaires ou vos actionnaires? Je peux être d'accord avec ça. Est-ce que les commerçants et les consommateurs bénéficieront de cette concurrence?

M. O'Connell : Je crois qu'ils tirent profit de l'existence d'un système Interac fort et c'est la raison pour laquelle je veux changer. Je crois que nous avons la base prix réduit requise pour continuer d'offrir aux commerçants l'option à bas prix sur le marché. Notre succès en dépend.

Senator Massicotte: History will tell you, if we look at your charges versus other country's debit charges, they are significantly lower than other payment systems. That may be because are you not able to make a profit. If you look at the systems around the world and the many reports, I am concerned that the merchants do not have enough negotiating power. Wal-Mart may be the exception.

The financial institutions are pushing these cards. Obviously, if they get paid interchange fees, you will see proliferation of new debit cards. It will not be because merchants or consumers are winning, but because the financial institutions are winning. That is our concern.

Mr. O'Connell: I repeat that we have a lower cost basis. We will not be sponsoring Olympics and creating Bell labs with all the associated costs. We have a wide acceptance base and a large number of transactions in this country to protect. I believe that if we are allowed to compete on a level playing field, we can compete through our merchant and low cost strategies.

I agree with you. As I discussed before, the mistake that the STAR Network made and the lessons we learned from other countries is that when faced with competition, they abandoned that low cost merchant strategy. In the American market today, the average interchange is over $0.25 in all networks.

Senator Massicotte: You will not make that same mistake. Will you remain low cost and not charge interchange fees if you are allowed to be a for-profit company?

Mr. O'Connell: We cannot make that mistake because it is proven to be a no-win situation. Our success is based on merchant acceptance.

Senator Massicotte: You are saying every other country made that mistake. Is that not the greed principle, the profit principle? Why would your shareholders not agree to increase their profits in three years, five years or ten years if they can do so and the market permits? Are you suggesting legislation should prohibit you from doing so?

Le sénateur Massicotte : Si l'on considère les frais que vous avez toujours perçus par rapport aux frais d'utilisation de la carte de débit exigés dans d'autres pays, on constate qu'ils sont nettement moindres que ceux d'autres systèmes de paiement. Voilà peut-être pourquoi vous êtes incapables de faire un bénéfice. Quand je regarde les systèmes en place ailleurs dans le monde et quand je regarde les nombreux rapports, je m'inquiète de ce que les commerçants n'aient pas suffisamment de pouvoir de négociation. À l'exception peut-être de Wal-Mart.

Les établissements financiers encouragent l'utilisation de ces cartes. À n'en pas douter, s'ils peuvent toucher des frais d'interchange, on assistera à une prolifération de nouvelles cartes de débit. Et ce ne sera pas la victoire des commerçants ou des consommateurs, mais celle des établissements financiers. Voilà ce qui nous préoccupe.

M. O'Connell : Je répète que nous avons une base de tarification meilleur marché. Nous ne commanditerons pas les Olympiques ni ne créerons de Laboratoires Bell avec tous les coûts que cela suppose. Il nous faut protéger la large acceptation dont nous bénéficions dans ce pays et le grand nombre de transactions que nous y faisons. Je crois que si les règles du jeu sont équitables, nous pouvons affronter la concurrence grâce à nos stratégies à bas prix auprès des commerçants.

Je suis d'accord avec vous. Comme je l'ai dit précédemment, l'erreur que STAR Network a commise et les leçons que nous avons apprises de la situation dans d'autres pays est que face à la concurrence, ils ont abandonné cette stratégie du bas prix pour le commerçant. Sur le marché américain aujourd'hui, les frais d'interchange moyens sont supérieurs à 25 cents sur tous les réseaux.

Le sénateur Massicotte : Vous ne commettrez pas la même erreur. Vous conserverez des prix peu élevés et n'exigerez pas de frais d'interchange si vous êtes autorisés à devenir une entreprise à but lucratif?

M. O'Connell : Nous ne pouvons commettre cette erreur parce qu'il est démontré que c'est une situation perdante. Notre réussite passe par l'acceptation par les commerçants.

Le sénateur Massicotte : Vous dites que tous les autres pays ont commis cette erreur. Est-ce que nous ne sommes pas en présence du principe de la course aux profits? Pourquoi vos actionnaires n'accepteraient-ils pas d'accroître leurs bénéfices dans trois ans, cinq ans ou dix ans s'ils peuvent le faire et si le marché le permet? Êtes-vous en train de dire qu'une loi devrait vous interdire d'aller dans ce sens?

Mr. O'Connell: I am not. I am saying the very strategy and the viability of the organization are vested in a low cost business model that we have followed for the last 20 years. It is our only way to compete successfully against Visa and MasterCard. That has been proven throughout the world. We have the ability to do that given our costs.

Senator Massicotte: You are saying that we Canadians and legislators should have confidence in you and give you carte blanche because that principle will always be the best alternative for Canadians. That is a lot of hope.

Mr. O'Connell: The changes to the consent order are required because we cannot reorganize without those changes. Those changes are only in force if the association membership — 62 members, not only the banks — agree to strategies, pricing model agreements, et cetera. They must believe this outcome is what is needed to preserve Interac as opposed to what they currently enjoy. There are a number of checks and balances in that system.

Senator Gerstein: On slide 7, you say that you welcome new competition and you want to be able to act on a level playing field. If you are on a level playing field, you will either survive or you will not. It will be survival of the fittest.

The consent order of 1996 is what is keeping you from getting there. Please give us a little more insight. You have been with the association now for two years and you have referred to ongoing discussions. Where are you with these discussions? Do you see light at the end of the tunnel? Is it something you think can be concluded shortly?

What does that consent order restrict you to and how dose it restrict your activity? I assume it addresses governance issues in terms of the number of board members you have, majority rule, et cetera. Have you been frozen in time since 1996 in that you have not been able to invest? We hear from Visa and MasterCard that they invest in new items and technology.

Mr. O'Connell: On your first point about timing of discussions, as you would know, it is a complex and unique situation. The Competition Bureau, as protector of the public interest, takes its statutory duty very seriously, as it should. Therefore, our proposal is subjected to rigorous scrutiny.

In addition, changes in staffing at the senior levels of the bureau understandably elongate the time needed for education, analysis and eventual approval. I cannot comment on when that process will be complete. I can say unequivocally that there is a sense of urgency.

While we are going through these machinations, we have a lot of work to do. As I mentioned, we have to have a super majority of the association's 62 members agree that this is the new world

M. O'Connell : Non. Ce que je dis, c'est que la stratégie même et la viabilité de l'organisation tiennent à un modèle d'affaires à bas prix que nous avons appliqué au cours des 20 dernières années. C'est notre seule façon de soutenir avec succès la concurrence de Visa et de MasterCard. Cette réalité a été démontrée partout dans le monde. Nos coûts nous confèrent la capacité requise.

Le sénateur Massicotte : Vous êtes en train de dire que nous, les Canadiens et les législateurs, devrions vous faire confiance et vous donnez carte blanche parce que ce principe constituera toujours la meilleure solution pour les Canadiens. Ce n'est pas un mince espoir.

M. O'Connell : Les changements à l'ordonnance par consentement sont nécessaires parce que nous ne pouvons nous réorganiser sans eux. Ces changements ne peuvent faire leur effet que si l'effectif de l'association — les 62 membres, pas seulement les banques — s'entendent sur des stratégies, des ententes de modèle de tarification, et cetera. Ils doivent croire que c'est à cela qu'ils doivent en arriver pour préserver Interac par opposition à ce dont ils bénéficient actuellement. Ce système comporte un certain nombre de balises.

Le sénateur Gerstein : À la diapositive 7, vous dites que vous accueillez avec plaisir la nouvelle concurrence et que vous voulez que les règles du jeu soient équitables. Si les règles du jeu sont équitables, vous survivrez ou vous périrez. C'est la règle de la survie des plus aptes.

L'ordonnance par consentement de 1996 est ce qui vous empêche d'y parvenir. Pourriez-vous nous en dire davantage? Vous faites partie de l'association depuis deux ans maintenant et vous avez parlé de discussions en cours. Où en sont ces discussions? Voyez-vous la lumière au bout du tunnel? Pensez-vous qu'il vous sera possible de conclure sous peu?

Qu'est-ce que l'ordonnance par consentement vous empêche de faire et en quoi restreint-elle votre activité? Je suppose qu'elle porte sur des questions de gouvernance : le nombre de membres du conseil que vous pouvez avoir, la règle de la majorité, et cetera. Êtes-vous figés dans le temps depuis 1996 au point où vous avez été incapables d'investir? Visa et MasterCard nous disent qu'ils investissent dans de nouveaux articles et dans la technologie.

M. O'Connell : En ce qui concerne votre première remarque sur le déroulement des discussions, comme vous le savez, la situation est complexe et unique. Le Bureau de la concurrence, en tant que protecteur de l'intérêt public, prend ses obligations légales très au sérieux, comme son devoir l'exige. Donc, notre proposition fait l'objet d'un examen rigoureux.

Par ailleurs, il est naturel que les changements apportés à la composition de la haute direction du bureau allongent la période nécessaire à la formation, à l'analyse et à l'approbation finale. Je ne peux pas dire à quel moment le processus sera terminé, mais je peux affirmer qu'on est conscients qu'il y a urgence.

Tandis que nous assistons à ces manœuvres, nous avons beaucoup de travail à faire. Comme je l'ai mentionné, il faut amener une forte majorité des 62 membres de l'association à

that will ensure that Interac is healthy and viable and can promote a healthy debit system. You can imagine making agreements with 62 organizations.

While these machinations are going on in the market, we heard yesterday that Visa and MasterCard are signing up and selling, employing their strategies on both sides of the market. At some point in time, this gem of Canada called Interac will be at a severe competitive disadvantage from which it may not be able to recover.

You asked about the structure of the consent order. In 1996 the consent order was put in place, as I believe you heard from the Competition Bureau a few weeks ago, to promote access to a network that at that time, was the only ATM network in town. Networks were expensive, et cetera. It has done that job. We have 62 members connected into the network.

In 1996, most of the people here did not even know about the Internet. We are still operating under a structure from that time when all payments companies were associations. Today we are the only payment association remaining in North America.

The structure imposes its governance and its funding model, which are inextricably linked. First, the governance model is inefficient and ponderous with too many hands on the wheel. We are being governed by our customers. I do not know many governance texts that would talk about that as being an efficient structure.

Second, you cannot get away from the fact that all of the members around the governance table compete with each other and are competitors in the payments industry. There is now a multi-network environment in the industry. Visa and MasterCard are here. We are just trying to ensure that Interac remains a countervailing force in this market. How do we change our strategies to do that?

The governance structure is inefficient and makes it difficult to get agreement and react to the marketplace in a timely manner. The funding structure is basically an all-pay or no-pay model. In all institutions, funds can only be raised by switch fees set on an annual basis in a cost recovery model. Therefore, all constituents must be on the same page at the same time in the same budget cycle to get any investment into the network or a new product out the door. That has occurred. With the ATM rollout itself, everyone wanted to promote ATM usage, but how often does that happen in business today with the rapid pace of the world?

The facts speak for themselves. I am proud of this network. It is a world-class network. It was one of the first PIN debit networks in the world, and I know we can compete with the Visa and MasterCard if we have a distinct strategy from them.

reconnaître que nous entrons dans un monde où le réseau Interac sera sain et viable et favorisera l'épanouissement d'un système de paiement par débit qui se porte bien. Vous pouvez imaginer l'ampleur de la tâche : conclure des ententes avec 62 organisations.

Malgré ce qui se trame sur le marché, nous avons entendu hier que Visa et MasterCard recrutent des clients, poursuivant leurs stratégies des deux côtés du marché. Un jour, ce joyau du Canada appelé Interac sera désavantagé considérablement et risque de ne pas pouvoir s'en remettre.

Vous avez parlé de la structure de l'ordonnance par consentement. En 1996, l'ordonnance par consentement a été mise en place, comme vous l'avez entendu de la bouche du représentant du Bureau de la concurrence il y a quelques semaines, pour promouvoir l'accès à un réseau qui, à cette époque, était le seul réseau de guichets automatiques. Les réseaux sont coûteux, et ainsi de suite. Il a donné le résultat escompté. Soixante-deux membres sont branchés au réseau.

En 1996, la plupart des personnes présentes ici n'avaient jamais entendu parler d'Internet. Nous fonctionnons toujours selon la structure de cette époque, où toutes les sociétés de paiements étaient des associations. Aujourd'hui, nous sommes la seule association de paiement qu'il reste en Amérique du Nord.

La structure impose ses modèles de gouvernance et de financement, lesquels sont intimement liés. D'abord, le modèle de gouvernance est inefficace et lourd, et il y a trop de mains sur le volant. Ce sont les clients qui dirigent. Je ne connais pas beaucoup d'ouvrages sur la gouvernance qui qualifieraient cette structure d'efficace.

Ensuite, il ne faut pas oublier que tous les membres autour de la table de gouvernance sont des concurrents dans l'industrie du paiement. L'industrie compte maintenant plusieurs réseaux. Visa et MasterCard en font partie. Nous tentons seulement de veiller à ce qu'Interac demeure une force compensatrice sur ce marché. Comment changer notre stratégie pour y arriver?

La structure de gouvernance est inefficace; il est difficile d'en arriver à des ententes et de réagir rapidement à la situation du marché. La structure de financement repose essentiellement sur un modèle où l'on paie la totalité ou rien du tout. Pour tous les établissements, les fonds ne peuvent être réunis que par des frais de commutation perçus annuellement selon un modèle de recouvrement des coûts. Il faut donc que tous les membres soient sur la même longueur d'onde au même moment et au même stade de leur cycle budgétaire pour obtenir des investissements dans le réseau ou pour lancer un nouveau produit. Cela s'est déjà produit. À l'arrivée des guichets automatiques, tout le monde voulait promouvoir leur utilisation, mais combien de fois cela se produit-il dans le milieu des affaires aujourd'hui, avec le rythme rapide du monde actuel?

Les faits parlent d'eux-mêmes. Je suis fier de ce réseau. C'est un réseau de calibre international. C'était l'un des premiers réseaux de paiement par débit à NIP du monde, et je sais que nous pouvons soutenir la concurrence de Visa et de MasterCard si nous

However, the last organic product that came out of Interac Association was Interac debit itself 15 years ago. That speaks for itself with respect to the ability of the organization to keep up with the changing times.

Senator Massicotte: What in your legal structure prohibited you from investing and doing more? Fifteen years ago you came out with the debit card and nothing else has come out since. What stopped you from being more innovative? We presume you are smart and confident. Why did you not do more? What in you governance structure prohibited you from researching and developing products?

Mr. O'Connell: The governance is onerous and inefficient because there are 14 disparate competitors. As I said, if they are not on the same page at the same time with the same budget cycle, because they are all levied a fee in an almost communistic fashion across the board, initiatives will not be funded at the right time.

Senator Massicotte: So their self-interest was not satisfied and that is why you were not innovative?

Mr. O'Connell: The consent order says that there is no research and development funding. You cannot raise any funds for the organization outside of an annual switch fee that has to be based on a cost recovery model.

Senator Massicotte: Why not increase it?

Mr. O'Connell: There is no ability, for example, to ask whether someone is ready to tackle this. Yesterday, the committee heard from Visa and MasterCard about innovations in the market.

Senator Massicotte: If it is so good for their economy, business and sales — and obviously Visa and MasterCard are making the same argument — why can you not sell people on that merit if other people can.

Mr. O'Connell: You can, but you need them all to be on the same page at the same time in the same budget cycle in the same year, and that does not often happen.

Senator Massicotte: Who on your 62-member board does not agree with that increase? Who does not see it in their self-interest to say yes to that question?

Mr. O'Connell: They are all competing and all have businesses.

Senator Massicotte: Like who?

Mr. O'Connell: There is no single person who does not agree with these initiatives. The board, the governance, is set up with these inherent flaws, which is why around the world you have seen abandonment of the association board structure. We are the last association in North America because these boards are known to be ponderous. They move at the pace of the slowest member because everyone has to be on board in such a uniform switch fee environment.

adoptons une stratégie différente de la leur. Cependant, le dernier produit cohérent lancé par l'Association Interac était Interac lui-même il y a 15 ans. Cela en dit long sur la capacité de l'organisation de suivre le rythme du changement.

Le sénateur Massicotte : En quoi votre structure juridique vous empêchait-elle d'investir et de faire davantage? Il y a 15 ans, vous avez lancé la carte de débit et, depuis, rien. Qu'est-ce qui vous a empêché de faire preuve d'innovation? Nous présumons que vous êtes intelligents et que vous avez confiance dans vos moyens. Pourquoi n'avez-vous pas fait plus? En quoi votre structure de gouvernance vous a-t-elle empêché de chercher et de développer des produits?

M. O'Connell : La régie est coûteuse et inefficace parce qu'elle se compose de 14 concurrents disparates. Comme je l'ai dit, s'ils ne sont pas sur la même longueur d'onde au même moment et au même stade de leur cycle budgétaire parce qu'on leur soutire une contribution avec une rigueur d'un régime communiste, les initiatives ne seront pas financées au bon moment.

Le sénateur Massicotte : Donc, parce que leur intérêt personnel n'était pas servi, vous n'avez pas innové?

M. O'Connell : Selon l'ordonnance par consentement, il n'y a aucun financement en recherche et développement. Il n'est possible de réunir des fonds qu'en imposant des frais de commutation annuels en fonction d'un modèle de recouvrement des coûts.

Le sénateur Massicotte : Pourquoi ne pas les augmenter?

M. O'Connell : Il est impossible, par exemple, de demander si quelqu'un est en mesure de s'y attaquer. Hier, le comité a entendu Visa et MasterCard au sujet des innovations sur le marché.

Le sénateur Massicotte : Si c'est si bon pour leur économie, leurs affaires et leurs ventes — et évidemment Visa et MasterCard ont les mêmes arguments — pourquoi ne pourriez-vous pas convaincre les gens pour cette raison si les autres le peuvent?

M. O'Connell : On peut, mais il faut qu'ils soient tous sur la même longueur d'ondes, au même moment, et au même stade du cycle budgétaire du même exercice, et cela ne se produit pas souvent.

Le sénateur Massicotte : Parmi les 62 membres de votre CA, qui n'accepterait pas cette hausse? Qui ne constaterait pas qu'il est dans son intérêt de répondre oui à cette question?

M. O'Connell : Ils sont tous en concurrence les uns avec les autres et ils ont tous des entreprises.

Le sénateur Massicotte : Mais qui alors?

M. O'Connell : Il n'y a pas qu'une seule personne qui n'accepte pas ces initiatives. Le conseil d'administration, la régie, comportent des lacunes inhérentes, ce qui explique pourquoi on a abandonné la structure d'association dirigée par un CA partout dans le monde. Nous sommes la dernière association en Amérique du Nord parce que ces conseils d'administration sont reconnus comme étant lourds. Ils avancent au rythme du membre le plus lent, parce que tout le monde doit emboîter le pas dans un environnement de tarif de commutation uniforme.

Senator Goldstein: Mr. O'Connell, I am having some difficulty understanding some of the things you said. It is clear from what you have described that the governance structures is archaic and that you have to make that change in order to have the decision-making process of the organization more fluid and readily adaptive to needs as they arise.

What I cannot understand is how the consumer will benefit from the increased cost of Interac services. You are asking the Competition Bureau to lift the prohibition against profit making. I understand lifting the impediments with respect to governance; I do not understand the lifting of impediments with respect to profit making.

How will that help you penetrate the market? How will that help you compete with Visa or MasterCard, and how will the consumer benefit from the fact that the merchant will have to pay more for your services?

Mr. O'Connell: It gets back to this network. The cost recovery model, by its very definition, means —

Senator Goldstein: I accept that cost recovery alone is not sufficient; you need money for research and development among other things, and that is fine.

Would you accept the proposition that there should be some limitation — recognizing that Visa and MasterCard do not have such a limitation — on the profitability of the enterprise after research and development?

I understand that the interests of the members of the association would not be friendly to such an approach. I am trying to find a way that Interac can continue to be a relatively low-cost service, rather than one that competes with the higher-cost services with the national and natural tendency to price similarly to the detriment of the consumer.

Mr. O'Connell: I am a proponent of competition in a free market. If we are allowed to compete on a level playing field, through competitive reasons and the need to maintain a distinct low-cost choice and flat fee transaction pricing to the merchant community, we will base that success. In addition, we need to provide a value proposition to the issuing side.

We will be governed by those competitive principles, which will continue to allow Interac to be a countervailing force in not only our pricing but also in the pricing of other networks. In respect of increased pricing around the world, this debit market will evolve with or with Interac changes. If Interac is not allowed to compete on an equal footing and maintain that countervailing force, then merchant and consumer costs will likely increase.

Senator Goldstein: You are pleading for survival of the Interac system, and everyone here accepts that because it is appropriate. I am worried about what happens, assuming that we want to encourage your survival. What would be the likely result of taking away all the impediments that the consent order presently puts in your path? Would Interac charge much the same as the rest of the

Le sénateur Goldstein : Monsieur O'Connell, j'ai de la difficulté à comprendre certaines des choses que vous dites. D'après ce que vous avez décrit, il est clair que la structure de régie est archaïque et que vous devez apporter des changements afin que l'organisation ait plus de souplesse pour prendre des décisions et qu'elle s'adapte facilement aux besoins à mesure qu'ils se présentent.

Toutefois, je ne comprends pas en quoi le consommateur profitera de la hausse du coût des services Interac. Vous demandez au Bureau de la concurrence de lever l'interdiction de faire un bénéfice. Je comprends que vous vouliez lever les obstacles en ce qui concerne la régie, mais je ne comprends pas pourquoi vous voulez lever les obstacles relatifs à la rentabilité.

En quoi cela vous aidera-t-il à pénétrer le marché? En quoi cela vous aidera-t-il à rivaliser avec Visa ou MasterCard, et de quelle manière le consommateur profitera-t-il du fait que le commerçant devra payer davantage pour vos services?

M. O'Connell : On en revient encore au réseau. Le modèle de recouvrement des coûts, par définition, signifie...

Le sénateur Goldstein : Je conviens que le recouvrement des coûts n'est pas suffisant; vous avez entre autres besoin d'argent pour la recherche et développement, et c'est correct.

Accepteriez-vous qu'il y ait des restrictions — sachant que Visa et MasterCard n'ont aucune restriction — sur la rentabilité de l'entreprise après comptabilisation de la recherche et du développement?

Je crois comprendre que les membres de l'association ne verraient pas leur intérêt dans une telle approche. J'essaie de trouver un moyen pour qu'Interac puisse continuer d'être un service relativement peu coûteux, plutôt qu'un service qui rivalise avec les services dont les coûts sont plus élevés et qui a une tendance nationale et naturelle à uniformiser les tarifs au détriment du consommateur.

M. O'Connell : Je suis en faveur de la libre concurrence sur un marché libre. Si on peut être sur un pied d'égalité, pour des motifs de concurrence et pour continuer d'offrir aux commerçants une option à faible coût et une tarification des transactions à prix fixes, nous pourrons réussir. Nous devons également présenter une proposition de valeur aux émetteurs de cartes.

Ces principes de concurrence nous montreront la voie, et par conséquent, nous maintiendrons un contrepoids pour les tarifs d'Interac et ceux des autres réseaux. Pour ce qui est des hausses de tarifs partout dans le monde, il y aura une évolution dans le marché du débit même si Interac n'apporte aucun changement. Si Interac ne peut pas faire concurrence aux autres à armes égales et servir de contrepoids, il est probable que les marchands et les consommateurs assistent à une augmentation de leurs coûts.

Le sénateur Goldstein : Vous plaidez en faveur de la survie du système Interac. Nous sommes tous d'accord parce que c'est une bonne chose. Je suis préoccupé par ce qui se produirait si nous favorisions votre survie. Que se passerait-il si tous les obstacles que représente l'ordonnance par consentement étaient levés? Est-ce que les frais d'Interac seraient les mêmes que ceux de la

competition — Visa and MasterCard —, which would be necessarily higher than Interac currently charges? Where is the consumer in all of this?

Mr. O'Connell: If we were to charge similar to or the same as Visa and MasterCard, which some other networks did that have failed, we would lose our competitive advantage in the market. Our competitive advantage is being the highest utility card, or the most widely accepted card. That is why for 20 years merchants have been a bastion of our strategy and success. If merchants begin to view and accept Interac, Visa and MasterCard as the same, then we lose the very foothold and the very cornerstone of our success.

Merchants value and respect the utility of our card because consumers can use it across the country. Issuers value and respect Interac, which is a strategic advantage for us. We want to provide a distinct choice from Visa and MasterCard.

Our sustainability is based on our differences. I am not talking about a lost-leader pricing or penetration pricing or others that we heard about yesterday. Rather, I am talking about our business model and organizational ethos for 20 years and that will be the basis of our success in the future. We will always be limited and governed by our difference from Visa and MasterCard.

Senator Oliver: Mr. O'Connell, I would like to ask about the consent order. I have heard you suggest that in the negotiations you would like to see it changed, altered or varied. I believe that what you would like to see is to have it removed completely. You keep saying that you want a level playing field with Visa and MasterCard. You have told us that they are not constrained by a consent order. If you want to have a level playing field, but you still have a consent order with conditions, then how can that be? Do you understand my question?

Mr. O'Connell: I cannot explain in detail because the discussions are ongoing. We need the ability to restructure.

Senator Oliver: You want to stop the association and become a commercial corporation.

Mr. O'Connell: We want to be governed independently from participants. The amended consent order would allow that to be carried out in an orderly fashion. As long as we are able to change those two hallmarks and promote transparency in this market, then we would have a level playing field.

Senator Oliver: You have said that the consent order deals with both governance and the funding model. Would your funding model have to change in order to have a level playing field with Visa and MasterCard?

Mr. O'Connell: Yes, it would have to change so that we have an ability to invest. We need a commercial business model, as opposed to the all-pay or no-pay switch fee model. We need to

concurrence — Visa et MasterCard —, ce qui voudrait nécessairement dire des frais plus élevés que ceux qui sont actuellement imposés par Interac? Quelle est la place du consommateur dans cette histoire?

M. O'Connell : Si nos frais étaient semblables ou équivalents à ceux de Visa et de MasterCard, ce que d'autres réseaux ont tenté en vain de faire, nous perdrions notre avantage concurrentiel sur le marché, qui est d'être la carte la plus utilisée et la plus acceptée. C'est pourquoi, pendant 20 ans, les marchands ont été la clé de notre stratégie et de notre succès. Si les marchands considèrent Interac, Visa et MasterCard comme étant la même chose, et s'ils acceptent cette idée, nous perdrions la clé et la pierre angulaire de notre succès.

Les marchands apprécient et respectent notre carte parce que les consommateurs peuvent l'utiliser partout au pays. Les émetteurs apprécient et respectent Interac, ce qui est un avantage stratégique pour nous. Nous voulons que notre offre se distingue de celles de Visa et de MasterCard.

Notre viabilité est fondée sur nos différences. Il ne s'agit pas de vendre au rabais, ni de fixer les prix afin de pénétrer le marché, ou d'utiliser d'autres tactiques comme celles que nous avons entendues hier. Notre modèle d'affaires et notre éthique organisationnelle ont fait leurs preuves ces 20 dernières années et ils continueront à favoriser notre réussite. Nous serons toujours encadrés et dirigés par ce qui nous distingue de Visa et de MasterCard.

Le sénateur Oliver : Monsieur O'Connell, j'aimerais vous poser une question concernant l'ordonnance par consentement. Je vous ai entendu suggérer que vous aimeriez négocier des changements, des amendements ou des modifications. Je crois que vous aimeriez que cette ordonnance soit révoquée complètement. Vous dites sans arrêt que vous voulez être traité sur un pied d'égalité avec Visa et MasterCard. Vous nous avez dit qu'ils ne sont pas liés par une ordonnance. Si vous voulez être traité sur le même pied, mais qu'une ordonnance régit toujours certaines conditions à votre égard, comment pourrait-on y arriver? Comprenez-vous ma question?

M. O'Connell : Je ne peux pas entrer dans les détails parce que nous sommes actuellement en négociation, mais nous devons avoir la capacité de nous restructurer.

Le sénateur Oliver : Vous voulez transformer l'association en une société commerciale.

M. O'Connell : Nous voulons que notre gouvernance soit indépendante des participants. La modification de l'ordonnance nous permettrait d'y arriver d'une manière ordonnée. Si nous pouvons changer ces deux traits distinctifs et promouvoir la transparence sur le marché, nous serons à égalité.

Le sénateur Oliver : Vous avez dit que l'ordonnance traite de la gouvernance et du modèle de financement. Devriez-vous changer votre modèle de financement pour être à armes égales avec Visa et MasterCard?

M. O'Connell : Oui, il faudrait le changer pour que nous puissions investir. Nous avons besoin d'un modèle d'affaires commercial, plutôt que d'un modèle basé sur les frais de

invest capital into the network, fraud services, new services and all the other things that Canadian merchants and consumers expect today and in the future. Yes, we are asking for the commercial funding model.

Senator Oliver: You are asking for Interac. What would you like to see, if anything, for Visa and MasterCard to ensure that they are on that same level playing field with changes in your consent order in terms of regulatory matters?

Mr. O'Connell: I am not a proponent of price regulation, certainly not protectionism, which speaks to restraint of trade issues, because it has unintended consequences. Important to Interac is transparency, and we will employ this strategy. A free market with Interac vested in its success on a low-cost-per-transaction-fee pricing model can create a healthy debit market into the future in Canada in a free market economy. However, a free market economy is based absolutely and fundamentally on transparency. The users of that system have to know what they are choosing, the cost to them and whether it is the best value proposition for them. For example, I would point to the merchants, in particular small- and medium-sized merchants. They need to understand their costs in any acceptance decisions. They need to know the distinct cost of Interac services versus the other two. Our success is based on that. We will be as transparent as we can be because we are a wholesaler in many respects. We will ensure that our simple costs are understood in the marketplace. It is important that other market acquirers and so forth are transparent as well. Small merchants can be presented with a bundled offering that includes a new chip terminal to accept Visa, MasterCard, debit and Interac. It costs $9.95 per month and sign here.

Senator Oliver: It is also important for the consumer to have transparency. Yesterday, I was trying to suggest to the witnesses that perhaps the consumer's monthly statement should show all of the fees so that informed decisions can be made by the consumer about what type of card or process they wish to use. They might decide to pay in cash if such a discount were offered. All of that information could be disclosed to the consumer who uses a card and has money debited from his or her bank account.

Mr. O'Connell: Transparency and choice are important for Interac's success. Our strategy will be so different that we want to ensure it is evident. If presented fairly, Canadian consumers will choose Interac, which has been a trusted brand for them for 20 years.

Senator Oliver: Right now, your cost is 0.19 cents and, if you get the changes that you want in your consent order and if you are then free to pursue technology, innovation and the development of new products, how much more do you think that cost will be to the user? How much will it increase from 0.19 cents?

Mr. O'Connell: Where are you getting the 0.19 cents?

Senator Oliver: It is at the beginning of your chart; the report done by the Bank of Canada.

commutation. Nous devons investir des capitaux dans le réseau, dans les services de prévention des fraudes, dans de nouveaux services, ainsi que dans tout ce à quoi les marchands et les consommateurs canadiens s'attendent aujourd'hui et à plus long terme. Oui, nous demandons d'avoir un modèle de financement commercial.

Le sénateur Oliver : Vos demandes concernent Interac. Sur le plan réglementaire, que devrait-on demander à Visa et à MasterCard pour qu'elles soient au même niveau que vous, après la modification de votre ordonnance?

M. O'Connell : Je ne suis pas partisan du contrôle des prix, encore moins du protectionnisme, qui entrave le commerce, parce que les conséquences peuvent être inattendues. La transparence est importante pour Interac, et c'est cette stratégie que nous utiliserons. Grâce à un modèle dans lequel les frais de transaction sont bas, Interac contribue à la création d'un libre marché du débit au Canada, dans une économie de marché libre. Cependant, une économie de marché libre se fonde absolument et fondamentalement sur la transparence. Les utilisateurs de ce système doivent savoir ce qu'ils choisissent, combien ça leur coûte et quelle proposition leur offre la meilleure valeur. Prenons l'exemple des commerçants, plus particulièrement des PME. Ils ont besoin de savoir combien chaque décision leur coûte. Ils doivent connaître le coût des services d'Interac et celui des deux autres. Notre succès est basé là-dessus. Nous serons aussi transparents que possible parce que, sous plusieurs aspects, nous sommes des grossistes. Nous nous assurerons que nos frais, qui sont assez simples, sont compris par le marché. Il est important que les autres acquéreurs du marché, et cetera, soient aussi transparents. Les petits marchands pourraient se faire offrir des ensembles qui incluraient un nouveau terminal à puce qui accepterait Visa, MasterCard, le débit et Interac. On vous dit que cela coûte 9,95 $ par mois et que vous n'avez qu'à signer.

Le sénateur Oliver : La transparence est aussi importante aux yeux du consommateur. Hier, j'essayais de convaincre les témoins qu'il fallait que le relevé mensuel du consommateur indique tous les frais pour qu'il puisse prendre une décision éclairée sur le type de carte ou de processus qu'il entend utiliser. Il pourrait décider de payer comptant si un rabais est offert. Toute cette information pourrait être divulguée au consommateur qui utilise une carte et qui voit son argent débité de son compte bancaire.

M. O'Connell : La transparence et le pouvoir de choisir sont importants si nous voulons qu'Interac réussisse. Notre stratégie sera tellement différente que nous voulons que cette différence soit évidente. Si elle est bien présentée, les consommateurs canadiens choisiront Interac, une marque de confiance depuis 20 ans.

Le sénateur Oliver : En ce moment, vos coûts sont de 0,19 cent. Si l'ordonnance est modifiée selon vos désirs et que vous êtes libres ensuite d'adopter de nouvelles technologies, d'innover et d'élaborer de nouveaux produits, à combien s'élèverait l'augmentation pour l'utilisateur? Ce serait combien de plus que 0,19 cent?

M. O'Connell : Où avez-vous obtenu ces 0,19 cent?

Le sénateur Oliver : C'est au début de votre tableau, dans le rapport fait par la Banque du Canada.

Mr. O'Connell: I only have auspices over 0.8 cents of that.

Senator Oliver: I am on page 3 your chart; the report done by the Bank of Canada. The bottom number; what is the total number?

Mr. O'Connell: It is 0.19 cents but, if you look up the column, there is 0.7 of cost associated with tender time. That is the Bank of Canada doing mathematical calculation work with merchants on how long you are in the line — that sort of thing. That has nothing to do with us.

Regarding, the payment processing fee, we are less than 1-cent of that 12-cent number. The float must the overnight, just because this is a real-time payment system so there must be a float and that is 0.001. I can only comment on the 0.8 cent. That is the only part that represents Interac. The 12 cents comes into play for the merchant acquirer because they provide a number of services to the merchant.

Senator Oliver: How much will your fee go up if you get the changes in the order?

Mr. O'Connell: Pricing deliberations are ongoing so I cannot speak to specifics, as they are not complete. I can say we will respect our Canadian roots. Our strategy is vested in being the low-cost provider in the market by a distinct margin and we will continue to respect that strategy. That has been our success. We also respect that a flat-fee transaction price has been part of Interac's success. The independent board looking at the future pricing also respects those principles.

The Chair: If the negotiations with the Competition Bureau are successful from your standpoint, you say that you will be out there competing on a level playing field and able to succeed by maintaining your position, as I understood it, as the low-cost operator.

How can you do that other than by not offering so-called "bells and whistles" that many consumers seem to want, or by being a much more efficient operator than Visa and MasterCard? How do you maintain that low cost?

Mr. O'Connell: I do believe we are a more efficient operator. With the nature of the network, we already have a low-cost basis and have operated at cost-recovery basis since 1996.

As I said, the utility of the card is extremely important. We have almost ubiquitous acceptance from coast-to-coast with merchants. We respect and ensure our strategies. If we ensure they are able to see that Interac offers a distinct lower-cost choice, we can maintain that utility. That utility and the transaction base — we are talking about 3.6 billion transactions — is very important to the issuer side of the equation, who have their own itinerant costs, not the least of which is fraud at north of $100 million a

M. O'Connell : Les chiffres que j'ai se situent sont plus élevés de 0,8 cent.

Le sénateur Oliver : Je suis à la page 3 de votre tableau; le rapport fait par la Banque du Canada. Le chiffre au bas; quel est le montant total?

M. O'Connell : C'est 0,19 cent, mais si vous regardez dans la colonne, il y a un coût de 0,7 cent associé au traitement du paiement. C'est la Banque du Canada qui fait des calculs mathématiques avec les marchands pour connaître le temps passé dans la file d'attente, ce genre de choses. Cela n'a rien à voir avec nous.

En ce qui concerne les frais de traitement des transactions, nous sommes à moins d'un cent de ce chiffre de 12 cents. On doit avoir une marge pour le lendemain, parce que ce système de paiement fonctionne en temps réel et qu'on doit se garder une marge de 0,001. Je ne peux commenter que le 0,8 cent. C'est la seule partie qui concerne Interac. Les 12 cents concernent plutôt l'acquéreur avec qui le marchand fait affaire parce qu'il lui fournit un certain nombre de services.

Le sénateur Oliver : Quelle sera l'augmentation associée à ces frais si vous obtenez les changements voulus dans l'ordonnance?

M. O'Connell : Les délibérations relatives au prix sont en cours. Je ne peux donc parler d'éléments spécifiques, puisqu'il n'y a rien de définitif. Je peux affirmer que nous respecterons nos racines canadiennes. Notre stratégie est basée sur le fait que nous nous démarquons réellement des autres fournisseurs sur le marché par nos tarifs bas, et nous continuerons d'appliquer cette stratégie. C'est ainsi que nous avons réussi. Nous sommes également conscients du fait que les frais fixes de transaction ont contribué au succès d'Interac. Le conseil indépendant qui se penchera sur les frais futurs respectera également ces principes.

Le président : Si les négociations avec le Bureau de la concurrence vous sont favorables, vous dites que vous affronterez les concurrents sur un pied d'égalité et que vous réussirez, selon ce que j'ai compris, à conserver votre position d'exploitant bon marché.

Comment pouvez-vous y parvenir autrement qu'en renonçant aux diverses options que de nombreux consommateurs semblent vouloir ou en étant beaucoup plus efficient que Visa et MasterCard? Comment faites-vous pour garantir ces faibles coûts?

M. O'Connell : Je crois que nous sommes plus efficients. Le réseau est tel que les coûts sont peu élevés et que nous fonctionnons selon un mode de recouvrement des coûts depuis 1996.

Comme je l'ai dit, l'utilité de la carte est extrêmement importante. Elle est acceptée par presque tous les commerçants d'un bout à l'autre du pays. Nous respectons et garantissons nos stratégies. En nous assurant que les commerçants réalisent qu'Interac est un choix moins coûteux, nous pouvons conserver cette qualité. Cette utilité et le potentiel de transactions — nous parlons d'environ 3,6 milliards de transactions — sont très importants pour l'émetteur, qui doit assumer des coûts variables,

year. Transferring that utility across that transaction base enables us to be that low-cost provider and not go into the realms of the Visa and MasterCard interchange rates.

Senator Ringuette: Mr. O'Connell, you are a very nice person but, regardless of that, I do not think I believe in your strategic plan. I will tell you why.

Visa and MasterCard have some of the deepest pockets in the world to penetrate the Canadian market. They can out-cut your pricing for the next 10 years until there is no more air in your organization, and that is the reality. There are 32 million potential debit cardholders in Canada and, once they get 70 per cent of the market — like they have done in the U.S. — they will command the market and command the prices, both for the consumers and for the business community.

You do not have those deep pockets. You cannot increase your price enough to build up a reserve to have those deep pockets. Your partners, the Canadian banks, issue your Interac cards and you will not be able to provide them the amount of money that Visa and MasterCard will promise them to sign exclusive debit contracts with them.

This is so clear. As you said, this is probably the scenario that has happened in all the other countries where Visa and MasterCard have attacked the domestic debit market. In regards to a level playing field, unless you have $10 billion today in your back pocket, for the next 10 years, to do the "ground battle" with them, you are out of the game. I am sorry but that is exactly how I see it.

Mr. O'Connell: I beg to differ, obviously, but thank you for the nice comment. I understand it is a daunting challenge. However, there are a couple of things I would say: First, these companies with deep pockets are public companies with internal rate of return and so forth. Today, they are investing into this market of 30 million people. However, every dollar in Purchase, New York or Foster City is looked at and sent. It is asked where the best place for that dollar to return. That is in terms of the types of returns that we are seeing from Visa and MasterCard in their public statements.

Regarding our partnership with the merchant community, I believe that the merchants are savvy enough to recognize short-term inducements, incentives and unsustainable initial pricing.

I believe that given a value proposition that is low cost — which we have — and a relationship with them for the past 15 years, I believe that we can maintain. We do not need buckets of money. We have a low cost to offer and I think we have a transparent system. Merchants understand we will not be

notamment des fraudes atteignant 100 millions de dollars par année dans le nord. En combinant cette utilité et le potentiel de transactions, nous pouvons fournir nos services à faible coût et éviter de plonger dans l'univers des taux d'interchange de Visa et MasterCard.

Le sénateur Ringuette : Monsieur O'Connell, vous m'êtes très sympathique, mais malgré ça, je ne crois pas à votre plan stratégique. Je vais vous expliquer pourquoi.

Visa et MasterCard disposent de fonds quasi illimités pour pénétrer le marché canadien. Ils peuvent égaler vos prix pour les 10 prochaines années, jusqu'à ce que votre organisation ne tienne plus à rien. C'est la réalité. Le Canada compte 32 millions de détenteurs de cartes de crédit potentiels, et lorsque Visa et MasterCard posséderont 70 p. 100 du marché — comme elles l'ont fait aux États-Unis — elles régenteront le marché et les prix, tant en ce qui concerne les consommateurs que le monde des affaires.

Vos moyens sont plus limités. Vous ne pouvez pas augmenter suffisamment vos prix pour vous constituer une telle réserve. Vos partenaires, les banques canadiennes, émettent vos cartes Interac, et vous ne pourrez pas leur fournir les sommes d'argent que Visa et MasterCard leur promettront en échange de contrats de débit exclusifs.

C'est on ne peut plus clair. Comme vous l'avez dit, c'est probablement ce qui s'est produit dans tous les pays où Visa et MasterCard se sont attaqué au marché national du débit. En ce qui concerne l'égalité des chances, à moins que vous n'ayez actuellement 10 milliards de dollars dans votre poche arrière pour vous battre contre eux sur le terrain, pour les 10 prochaines années, vous n'avez aucune chance. Je suis désolée, mais c'est ainsi que je vois les choses.

M. O'Connell : Je ne suis évidemment pas de cet avis, mais merci du commentaire. Je comprends que ce défi puisse sembler insurmontable. Cependant, j'aimerais préciser un certain nombre de choses. Tout d'abord, ces entreprises dont les ressources financières semblent illimitées sont des sociétés ouvertes qui possèdent des taux de rentabilité internes, et cetera. Aujourd'hui, elles investissent dans ce marché de 30 millions de personnes. Cependant, chaque dollar dépensé à New York ou à Foster City est examiné et envoyé. Ces entreprises se demandent à quel endroit ces dollars seraient le plus rentables. Ça se passe ainsi pour les types de rendement que présentent Visa et MasterCard dans leurs déclarations publiques.

En ce qui concerne notre partenariat avec le milieu des affaires, je crois que les commerçants ont assez de bon sens pour détecter quels sont les avantages à court terme, les incitatifs et les prix initiaux qui ne peuvent durer.

Je crois qu'une proposition avantageuse comportant de faibles coûts — ce que nous leur offrons — et une relation qui dure depuis 15 ans nous permettent d'espérer pouvoir continuer nos activités. Nous n'avons pas besoin de sommes d'argent astronomiques. Nous offrons un service à faible coût, et je crois

ratcheting up prices on them every few quarters. I believe our merchant strategy is viable.

Remember, if that merchant strategy is viable, if agree you do not need to be dumping matching short-term inducements, Visa and MasterCard will be able to gain some merchants. However, there are half a million merchants in the market. On the issuing side, I believe they do see the strategic value of Interac.

My board is working toward restructuring. Regarding the utility: When the Visa card is only working at two out of 10 merchants, how can you turn over your card base?

Senator Ringuette: I will move on because we certainly disagree on this point.

Yesterday, Visa and MasterCard said that their debit cards were the only ones that could be used to make online purchases. On page 9, I see that you have an Interac online service. Therefore, you provide online purchases with the Interac card.

Mr. O'Connell: We do. We have a service in production that allows Canadians to purchase online to use their own money in their bank accounts.

Senator Ringuette: What is the fee for that service?

Mr. O'Connell: Arguably, it is a more secure option because our service does not have consumers giving card data and exchanging financial information with the merchants. As we have seen from T.J. Maxx and Winners, et cetera, that information can be compromised.

Interac Online is an independent Canadian entrepreneurial company developed to service email money transfers. These services were not developed organically from the association. We have a leading edge solution that allows Canadians to pay for items and services online with their own money. We have not been able to properly market or launch this service. That is another fact in testimony to the need to change our governance and the ability to utilize our own funds in the best interests of the organization.

Senator Ringuette: Are your merchant fees for these online purchases based on a transaction fee or on a percentage of sales?

Mr. O'Connell: They are both. This is the only service within the Interac brand that has both models. For example, there is a flat fee with caps for education and government. There is a percentage fee in the Interac Online service.

Senator Ringuette: When you state that you want to change your pricing, do you want to change your pricing to the same as your pricing for online purchases to include both a transaction fee and a percentage?

que nous avons mis en place un système transparent. Les commerçants comprennent que nous n'augmenterons pas nos prix à leurs dépens à chaque trimestre. Je crois que notre stratégie commerciale est viable.

Il faut se rappeler que si cette stratégie commerciale est viable — et si on en convient, il n'est pas nécessaire de proposer une multitude d'avantages à court terme — Visa et MasterCard seront néanmoins capables de gagner certains commerçants. Cependant, le marché en compte un demi-million. En ce qui concerne les émetteurs, je crois qu'ils perçoivent la valeur stratégique d'Interac.

Notre conseil travaille à une restructuration; lorsqu'il n'y a que deux commerçants sur dix qui prennent la carte Visa, comment pourrait-on abandonner notre clientèle?

Le sénateur Ringuette : Je vais passer à autre chose parce que nous ne sommes certainement pas du même avis sur ce point.

Hier, Visa et MasterCard nous ont dit que leurs cartes de débit étaient les seules qui pouvaient être utilisées pour faire des achats en ligne. À la page 9, je vois que vous offrez un service Interac en ligne. Ainsi, on peut utiliser la carte Interac pour effectuer des achats en ligne.

M. O'Connell : Oui. Nous offrons actuellement à un service qui permet aux Canadiens de faire des achats en ligne en utilisant l'argent de leur compte bancaire.

Le sénateur Ringuette : Quels sont les frais associés à ce service?

M. O'Connell : C'est sans doute une solution plus sécuritaire parce que notre service n'oblige pas les consommateurs à divulguer des données sur leur carte et à échanger des renseignements financiers avec les commerçants. Comme on a pu le constater avec T.J. Maxx, Winners, et cetera, la confidentialité de ces renseignements peut être compromise.

Interac en ligne est une entreprise canadienne indépendante qui a été créée pour permettre le transfert d'argent par courriel. Ces services n'ont pas été élaborés à l'interne. Il s'agit d'une solution à la fine pointe qui permet aux Canadiens de payer des articles et des services en ligne, avec leur argent. Nous ne sommes pas parvenus à commercialiser ou à lancer convenablement ce service. Voilà une autre preuve à l'effet que nous devons changer notre mode de gestion et notre capacité d'utiliser nos fonds dans le meilleur intérêt de l'organisation.

Le sénateur Ringuette : Les frais que les commerçants doivent payer pour ces achats en ligne sont-ils des frais fixes ou un pourcentage des ventes?

M. O'Connell : Ce sont les deux. C'est le seul service Interac qui fonctionne selon les deux modèles. Par exemple, il existe des frais fixes et un plafond pour le système scolaire et le gouvernement et il y a un pourcentage à payer pour les services Interac en ligne.

Le sénateur Ringuette : Lorsque vous déclarez que vous voulez modifier vos prix, voulez-vous suivre le modèle que vous avez adopté pour les achats en ligne de façon à inclure un coût par transaction et un pourcentage?

Mr. O'Connell: No, the principles for the new Interac are around a low-cost provider. We realize that the principle for the organization is flat-fee transaction based pricing. While I cannot speak to specifics, the deliberations are to respect that for all our services going forward.

Senator Ringuette: Debit cards and credit cards use the same chip. Yesterday, Visa told us that they own that technology and that they were lending it to the banking community. What will you do when their agreement with the banking community removes your privilege to put a chip on a debit card?

Mr. O'Connell: To be clear, they do not own the chip. I believe he was referring to the EMV standard upon which the chip is based. EMV stands for Europay MasterCard Visa. It was developed in Europe as a global specification standard upon which applications are put on the chip. That standard was conveyed as a worldwide open standard and I hope that continues to be the case.

Senator Moore: Can you explain the EMV again?

Mr. O'Connell: EMV is the standard specification upon which the chip and rules governing it are built.

Senator Moore: Do you mean the information in the chip? What standard applies to what?

Mr. O'Connell: It is to the rules and specifications around the chips.

Senator Moore: Do you mean its content, use, or both?

Mr. O'Connell: Both. Although not content in terms of what applications sit on top of it. It is simply the rules that govern how the chip operates, somewhat like a computer operating system, not the applications on the chip. It is a standard to ensure that all terminals and the chip can communicate with each other. It is the language of the chip, if you will.

Senator Moore: Senator Oliver asked about the money that Interac receives on transactions listed in the chart on page 3. You said earlier that you get 1.6 cents per transaction; that is eight-tenths of one cent each way for the debit card transaction.

What about the credit card transactions? That chart shows 73 cents. How much of that do you get?

Mr. O'Connell: None, Interac is a debit only network.

Senator Moore: Is the switching fee on debit cards only?

Mr. O'Connell: Yes.

Senator Moore: You expressed frustration at not being able to seek an increase in fees due to the interests of the owners who are all competitors. It looks like a classic conflict of interest situation.

M. O'Connell : Non, les principes qui sous-tendent le nouveau service Interac reposent sur les faibles coûts. Nous avons conscience que les frais fixes par transaction sont à la base de notre organisation. Bien que je ne puisse pas entrer dans les détails, nous discutons afin de respecter ce principe pour tous les services à venir.

Le sénateur Ringuette : Les cartes de débit et les cartes de crédit utilisent la même puce. Hier, le représentant de Visa nous a dit que Visa possédait cette technologie et qu'elle la prêtait aux institutions bancaires. Que ferez-vous lorsque son accord avec le milieu bancaire vous retirera votre privilège d'utiliser une puce sur une carte de débit?

M. O'Connell : En fait, ils ne possèdent pas la puce. Je présume qu'il faisait référence à la norme EMV qui s'applique à la puce. EMV signifie Europay MasterCard Visa. Cette norme, qui a été élaborée en Europe, est une norme internationale qui définit les caractéristiques des applications relatives à la puce. Cette norme est présentée comme étant une norme internationale à la portée de tous, et j'espère que cela ne changera pas.

Le sénateur Moore : Pouvez-vous nous expliquer ça à nouveau?

M. O'Connell : EMV est la spécification normalisée à partir de laquelle la puce et les règles qui la régissent sont établies.

Le sénateur Moore : Parlez-vous des renseignements qui figurent sur la puce? Quelle norme s'applique à quoi?

M. O'Connell : Elle s'applique aux règles et aux spécifications qui touchent les puces.

Le sénateur Moore : Voulez-vous dire leur contenu, leur utilisation ou les deux?

M. O'Connell : Les deux. Bien qu'on ne parle pas de contenu, lorsqu'il s'agit d'applications. Ce sont simplement les règles qui régissent la manière dont la puce fonctionne, comme dans le cas d'un système informatique, non pas les applications qui se trouvent sur la puce. Cette norme vise à assurer que la puce et tous les terminaux peuvent communiquer l'un avec l'autre. C'est le langage de la puce, si vous voulez.

Le sénateur Moore : Le sénateur Oliver a posé une question au sujet des sommes que perçoit Interac sur les transactions énumérées au tableau de la page 3. Plus tôt, vous avez dit recevoir 1,6 cent par transaction, ce qui représente huit dixièmes d'un cent pour chacun des volets d'une transaction faite par carte de débit.

Qu'en est-il des transactions par carte de crédit? Selon le tableau, on parle de 73 cents. Quelle est votre part de ce montant?

M. O'Connell : Aucune. Interac est un réseau de débit seulement.

Le sénateur Moore : Est-ce que les frais de transfert s'appliquent uniquement aux cartes de débit?

M. O'Connell : Oui.

Le sénateur Moore : Vous avez fait part d'une certaine frustration de ne pouvoir augmenter les frais en raison des intérêts des propriétaires qui sont tous des compétiteurs. Cela me

Does an increase in fees require a majority board decision or does it have to be unanimous? What does the consent order say about that situation?

Mr. O'Connell: It prescribes different requirements for different decisions, which shows how confining and detailed the consent order is. It lays out different types of initiatives and approval requirements.

Senator Moore: In the instance of a possible fee increase, does it require a majority or unanimous decision? Is that not the key element?

Mr. O'Connell: You bring up an interesting point that the consent order does not have to do with pricing. It is about governance and a funding model. The consent order allows for interchange today. Interchange can be increased from its current rate of zero with a simple majority vote of the board.

I think that is testimony to the board in going forward and allowing us to propose a restructuring initiative that this is not about interchange. That would not fix the problem. That can be done today. It has not. Instead, we have taken a path of restructuring that will create a strong and viable Interac.

Senator Moore: I heard you say that. However, you have not answered my question.

If the board was meeting today to consider the switch fee and the possibility of increasing it, does that decision have to be made by the board unanimously or by a simple majority of 50 per cent plus one?

Mr. O'Connell: They cannot meet. The budget is on a cost-recovery basis. Therefore, it is deliberated and sent once per year.

Senator Moore: We have done all that. Now, we hire a gentleman and to keep going, we have to increase it by a penny.

Mr. O'Connell: Each year there is a vote and the majority sets the annual switch fee on a cost-recovery basis.

Senator Moore: It is on a majority basis. Is there anything in the consent order that prevents Interac today as a not-for-profit association from being sold?

Mr. O'Connell: I believe so, yes.

Senator Moore: Under the new corporate structure, could that be removed?

semble être une situation classique de conflit d'intérêts. Est-ce qu'une augmentation des frais doit être approuvée par décision majoritaire du conseil ou cette décision doit-elle être unanime? Que dit l'ordonnance par consentement à propos de cette situation?

M. O'Connell : L'ordonnance prescrit différentes exigences pour différentes décisions, ce qui montre la mesure dans laquelle l'ordonnance par consentement est à la fois restrictive et détaillée. En fait, elle énonce différents types d'initiatives et d'exigences en matière d'approbation.

Le sénateur Moore : Dans l'éventualité d'une augmentation des frais, faut-il que la décision soit majoritaire ou unanime? N'est-ce pas là l'élément clé de la situation?

M. O'Connell : Vous soulevez un point intéressant, à savoir que l'ordonnance par consentement n'a rien à voir avec l'établissement des frais. L'ordonnance porte sur la régie et le modèle de financement. L'ordonnance par consentement permet aujourd'hui l'interchange. En fait, le taux d'interchange peut être majoré de son taux actuel, qui est de zéro, par un simple vote majoritaire du conseil.

Je crois qu'il s'agit d'un témoignage devant le conseil pour aller de l'avant et nous permettre de proposer une restructuration qui ne vise pas l'interchange. Toutefois, une telle démarche ne réglerait pas le problème. Non seulement, cela ne peut être fait aujourd'hui, mais ne l'a pas été. Nous avons plutôt opté pour une restructuration visant à créer un système Interac solide et viable.

Le sénateur Moore : J'ai entendu ce que vous avez dit. Toutefois, vous n'avez pas répondu à ma question.

Si les membres du conseil se réunissaient aujourd'hui pour discuter des frais de transfert et de la possibilité de les augmenter, est-ce qu'une telle décision devrait être prise de façon unanime par les membres du conseil ou par une simple majorité de 50 p. 100 plus un?

M. O'Connell : Les membres ne peuvent se réunir. Le budget est établi selon une formule de recouvrement des coûts. Par conséquent, il est discuté et adopté une fois par année.

Le sénateur Moore : Tout cela a été fait. Ainsi, nous nous sommes engagés dans une voie et pour poursuivre, il nous faut majorer le tout d'un sou.

M. O'Connell : Chaque année, les membres du conseil votent et c'est par vote majoritaire que les frais de transfert annuels sont établis selon une formule de recouvrement des coûts.

Le sénateur Moore : C'est donc la majorité qui prévaut. Y a-t-il dans l'ordonnance par consentement des dispositions qui empêchent le réseau Interac d'aujourd'hui, en tant qu'association à but non lucratif, d'être vendu?

M. O'Connell : Je le crois bien, oui.

Le sénateur Moore : Selon la nouvelle structure d'entreprise, est-ce qu'une telle disposition pourrait être supprimée?

Mr. O'Connell: It is in the mandate of the Competition Bureau to ensure that any changes to the consent order and to the structure of Interac are done to ensure there is open and proper competition. They would take care of that in their mandate.

Senator Moore: I understand. The consent order contains a provision that says the association cannot be sold.

Mr. O'Connell: An association is unsellable by its very construct. It is not even a clause in the order. An association is not even a legal entity. It is a membership, a bylaw and a memorandum of association.

Senator Moore: What about its assets? Could they be sold under the current order?

Mr. O'Connell: They are the property of the membership. No, it cannot.

Senator Moore: But under the new structure they could?

Mr. O'Connell: On a commercial basis?

Senator Moore: Yes. That is part of what you are trying to do, is it not?

Mr. O'Connell: There are a number of options for investment on a commercial basis, and those are well down the road with what we need to do. That has not been established.

Senator Moore: I am thinking of Senator Ringuette's concern about your survival. It is possible that you would cease to exist if you received the right from the Competition Bureau to make the desired changes. It is possible that your board of directors would respond to offers to sell. That is my concern.

The Chair: Mr. O'Connell, thank you very much for coming this morning. We appreciate your evidence. It has been helpful to us.

[*Translation*]

The second part of our meeting this morning will give us an overview of the issues related to the credit and debit card systems from the merchant's perspective.

[*English*]

We welcome today witnesses from the merchant community. From the Retail Council of Canada we have Diane Brisebois, President and Chief Executive Officer. From Giant Tiger Stores Limited we have Greg Farrell, Executive Vice-President and Chief Financial Officer. From the Canadian Council of Grocery Distributors we have David Wilkes, Senior Vice-President. From Sobeys Inc., we have Paul Jewer, Senior Vice-President Finance and Treasurer.

Welcome. We are glad to have you with us.

M. O'Connell : En vertu de son mandat, il revient au Bureau de la concurrence de veiller à ce que tout changement éventuel à l'ordonnance par consentement et à la structure d'Interac soit effectué de façon à assurer une concurrence ouverte et équitable. Cet aspect est visé par le mandat du bureau.

Le sénateur Moore : Je comprends. L'ordonnance par consentement contient une disposition qui prévoit que l'association ne peut être vendue.

M. O'Connell : La structure même de l'association fait qu'elle ne peut être vendue. Il n'y a même pas de disposition à cet effet dans l'ordonnance. En fait, l'association n'est même pas une entité légale. On parle ici d'affiliation, de règlement et d'acte constitutif.

Le sénateur Moore : Et qu'en est-il de ses biens? En vertu de l'ordonnance actuelle, pourraient-ils être vendus?

M. O'Connell : Les biens de l'association appartiennent aux membres. Alors, non, ils ne peuvent être vendus.

Le sénateur Moore : Mais, selon la nouvelle structure, pourraient-ils l'être?

M. O'Connell : Vous voulez dire d'un point de vue commercial?

Le sénateur Moore : Oui. Cela est en partie ce que vous essayez de faire, n'est-ce pas?

M. O'Connell : Il existe un certain nombre d'options aux fins d'investissement d'un point de vue commercial et elles seront toutes envisagées compte tenu de ce que nous devons faire. Rien n'a encore été déterminé.

Le sénateur Moore : Je pense ici à ce qu'a dit le sénateur Ringuette au sujet de votre survie. Il est possible que vous cessiez d'exister si vous recevez du Bureau de la concurrence le droit d'apporter les changements voulus. Il est également possible que votre conseil d'administration réponde positivement à des offres d'achat. Voilà ce qui m'inquiète.

Le président : Monsieur O'Connell, merci beaucoup de votre présence ici ce matin. Votre témoignage nous a été très utile et nous l'apprécions.

[*Français*]

La deuxième partie de notre rencontre ce matin nous donnera un aperçu des enjeux relatifs aux systèmes de cartes de crédit et de débit du point de vue des commerçants.

[*Traduction*]

Aujourd'hui, nous accueillons, à titre de témoins, des représentants de la communauté des marchands. Du Conseil canadien du commerce de détail, Mme Diane Brisebois, présidente et chef de la direction. Des Magasins Tigre Géant Limitée, nous avons M. Greg Farrell, vice-président-directeur général et chef des finances. M. David Wilkes, premier vice-président du Conseil canadien des distributeurs en alimentation et enfin, de Sobeys Inc., nous avons M. Paul Jewer, premier vice-président des finances et trésorier.

Bienvenue. Nous sommes heureux de vous compter parmi nous.

Please proceed with your opening statements.

[*Translation*]

Diane J. Brisebois, President and Chief Executive Officer, Retail Council of Canada: Mr. Chair, on behalf of the coalition and my colleagues, I would like to thank the senate committee for giving us the opportunity to present the merchant perspective on payment systems in Canada.

[*English*]

The issue before the committee is serious and growing for Canadian merchants and the customers we serve. We are grateful that this committee has taken the lead on it.

Following our testimony and that of other witnesses, we hope that the committee will recognize the need for the government to act.

David Wilkes, Senior Vice-President, Canadian Council of Grocery Distributors: The Stop Sticking It To Us coalition came together in 2008 and represents over 200,000 business, the majority being small independent businesses in retail, hospitality, food services, restaurants and other service sectors.

Our coalition members serve customers in every community from coast to coast to coast. They are extremely concerned with rapidly rising credit card merchant fees and impending new debit card schemes that will be introduced by Visa and MasterCard.

At the heart of the issue is Visa and MasterCard's duopoly representing 94 per cent of the credit card market in Canada. They have the market power to force very high fees for their services, as seen in recent months, and both merchants and consumers are paying the price.

With respect to debit card services, the coalition's concerns are that the impending issuance of debit cards by Visa and MasterCard will drive up the cost of debit transactions.

Make no mistake about it: Even credit card company executives view the fees we have talked about as a cash cow.

As I have on slide 5, allow me to quote from the former vice-president and assistant general counsel for Visa International and Visa U.S.A. as follows:

> Issuers began to view the interchange reimbursement fee not as a revenue allocation mechanism to ensure success of the system, but as a demand-driven pricing scheme to collect as much revenue from merchants as the market would bear.

Veuillez commencer vos déclarations préliminaires.

[*Français*]

Mme Diane J. Brisebois, président et chef de la direction, Conseil canadien du commerce de détail : Monsieur le président, permettez-moi au nom de la coalition et de mes collègues de remercier le comité sénatorial de nous donner l'occasion de présenter le point de vue des marchands sur les systèmes de paiement au Canada.

[*Traduction*]

La question sur laquelle se penche aujourd'hui le comité est grave et prend de plus en plus d'ampleur pour les marchands et les consommateurs canadiens que nous servons. Nous sommes reconnaissants au comité d'avoir pris l'initiative d'examiner cette question.

Nous espérons qu'à la suite de notre témoignage ainsi que de ceux des autres témoins, le comité reconnaîtra la nécessité d'une intervention du gouvernement.

David Wilkes, premier vice-président, Conseil canadien des distributeurs en alimentation : La coalition « Cessez de nous coller des frais à payer » a vu le jour en 2008. Cette coalition représente plus de 200 000 entreprises, la majorité d'entre elles étant de petites entreprises indépendantes dans les secteurs de la vente au détail, de l'hôtellerie, des détaillants en alimentation, de la restauration et autres.

Les membres de cette coalition offrent des services aux consommateurs dans chacune des communautés partout au pays. Ils sont extrêmement inquiets de la hausse rapide des frais des cartes de crédit imposés aux marchands et de la mise en œuvre très prochaine, par Visa et MasterCard, de nouvelles structures de frais pour les cartes de débit.

Au cœur du problème, il y a le duopole formé de Visa et de MasterCard qui représente 94 p. 100 du marché des cartes de crédit au Canada. Leur emprise sur le marché est telle qu'ils peuvent imposer des frais très élevés pour leurs services, ainsi que nous l'avons constaté au cours des derniers mois, et ce sont les marchands et les consommateurs qui doivent payer.

En ce qui a trait aux services des cartes de débit, la coalition s'inquiète du fait que l'émission imminente de cartes de débit par Visa et MasterCard contribuera à faire grimper le coût des transactions par débit.

Ne vous méprenez pas : les dirigeants des sociétés émettrices de cartes de crédit considèrent les frais imposés aux marchands comme une source de revenus.

Tout comme à la diapositive 5, permettez-moi de citer l'ancien vice-président principal et avocat général adjoint de Visa International et Visa USA :

> Les sociétés émettrices ont commencé à considérer les frais d'interchange non comme un mécanisme de réaffectation de revenu visant à garantir le succès du système, mais comme une structure de prix reposant sur la demande et servant à tirer des marchands le maximum de revenus que le marché puisse tolérer.

You heard yesterday from MasterCard the definitive statement that "consumers don't pay interchange."

Allow me to remind the committee what it heard from Mouvement Desjardins, which is both an issuer and an acquirer. This quote is on slide 6. "Consumers always end up on the hook for all costs associated with the payment of services."

Ms. Brisebois: As committee members know, the coalition is not opposed to credit cards. They are convenient, a secure means of payments for the most part, and liked by consumers. As customer-focused businesses, merchants must accept the customers' choice of method of payment. Merchants also understand that this service does not come for free.

However, as the chart shows, in reality the fees bear only a tenuous relationship to the processing costs, which account for only 13 per cent of the interchange cost.

How is this kind of mark-up possible? It is because of the absence of real competition.

[*Translation*]

Of course, we support the Competition Bureau's investigation.

[*English*]

We are gratified by the Competition Bureau's recent announcement of its investigation for abuse of dominance. We see strong evidence of this market malfunctioning as both players introduce similar fee schedules and tit-for-tat increases, and aggressively promote the proliferation of premium credit cards.

Economics 101 tells us that competition leads to price reduction, but this is not the case in the credit card market. The credit card companies have no direct relationship with consumers. Instead, they compete only for the business of financial institutions, which they do by offering high returns to issuers with other peoples' money.

This is a complete reversal of the normal effects of competition. The harder they compete, the higher the fees.

The best way to look at how Visa and MasterCard set their interchange fees is to think of it, not as competition, but as an auction, paid with money extracted from the merchants and, ultimately, from consumers.

The quote from Dr. Phillip Lowe, Assistant Governor of the Reserve Bank of Australia, says it all, ". . . competition between these schemes creates upward — not downward — pressure on these fees."

Hier, vous avez entendu le représentant de MasterCard dire que « les consommateurs ne paient aucun frais d'interchange. »

Permettez-moi de rappeler aux membres du comité ce qu'a dit un représentant du Mouvement Desjardins, qui est à la fois un émetteur et un acquéreur de cartes de crédit, citation qui figure à la diapositive 6 « Les consommateurs paient toujours en définitive tous les coûts reliés aux services de paiement. »

Mme Brisebois : Comme les membres du comité le savent bien, la coalition ne s'oppose pas aux cartes de crédit. Pour eux, il s'agit d'un mécanisme de paiement pratique et sécuritaire dans l'ensemble, qui plaît aux consommateurs. En tant qu'entreprises ayant le souci de leur clientèle, les marchands doivent accepter la méthode de paiement choisie par les consommateurs. De plus, les marchands comprennent bien que ce service n'est pas gratuit.

Toutefois, comme le montre le tableau, en réalité, il y a peu de rapport entre les frais et les coûts réels de traitement, lesquels correspondent uniquement à 13 p. 100 des coûts d'interchange.

Comment ce type d'augmentation est-il possible? Essentiellement, en raison de l'absence d'une concurrence réelle.

[*Français*]

Naturellement, nous appuyons l'enquête du Bureau de la concurrence.

[*Traduction*]

Nous sommes heureux de l'annonce récente du Bureau de la concurrence quant à la tenue d'une enquête sur l'abus de position dominante. Nous voyons des preuves solides du mauvais fonctionnement de ce marché alors que les deux principaux intervenants mettent en oeuvre des structures de frais semblables et des hausses aussitôt imitées par l'autre ainsi qu'une même méthode de promotion vigoureuse de distribution des cartes de crédit « premières ».

Selon les cours élémentaires d'économie, la concurrence fait baisser les prix, mais ce n'est pas le cas dans le marché des cartes de crédit. Les sociétés émettrices de cartes de crédit n'ont aucune relation directe avec les consommateurs. Elles se font plutôt concurrence uniquement pour conclure une entente avec les diverses institutions financières. Pour y parvenir, elles offrent des taux de rendement supérieurs aux émetteurs grâce à l'argent d'autres personnes.

C'est tout le contraire des effets normaux de la concurrence. Plus il y a de concurrence, plus les frais sont élevés.

La meilleure façon de voir comment Visa et MasterCard établissent leurs structures de frais d'interchange consiste à envisager la situation non pas du point de vue de la concurrence mais bien comme une enchère, payée à même l'argent soutiré aux marchands et, ultimement, aux consommateurs.

J'aimerais citer ici M. Phillip Lowe, gouverneur adjoint à la Reserve Bank of Australia qui résume bien la situation : « [...] la concurrence entre les joueurs pousse les frais à la hausse, et non à la baisse. »

Merchants have no choice but to accept their cards, if that is the method of payment a consumer decides to use. That is the reality.

As noted by Mr. Vickers, Chairman, Office of Fair Trading, during an international payments policy conference, ". . . there is an element of 'must-take'."

Merchants used to be able to negotiate with issuers as part of a bundled package of financial services. However, the outsourcing of acquirer programs has stripped away even this ability. Therefore, if merchants cannot negotiate on their own, can they do this collectively, as senators have asked during these hearings?

As a representative of RCC, we pioneered a program to help merchants negotiate low rates. In recent years, however, we have lost that ability, even with the large volume of business our collective members represent.

Visa and MasterCard rates are posted and non-negotiable. The acquirers are intermediaries and they pass it on to us.

At this point, I would ask Mr. Farrell to talk about the extent of the problem.

Greg Farrell, Executive Vice-President and Chief Financial Officer, Giant Tiger Stores Limited: Over the past 18 months, merchants have seen double-digit fee increases. We are a discount retailer selling basic grocery items and a mix of other necessities. We have experienced fee increases of over 30 per cent compared to a year ago. These increases are coming at the worst economic time, when retailers are cutting margins and lowering their costs just to survive.

Our 30 per cent fee increase is a result of two factors: We have been faced with a fee increase, a rate increase to process, and we have been faced with a shift from standard cards to premium cards.

The use of premium cards in our stores is telling. I repeat; we are a discount retailer, primarily serving low- and middle-income consumers, not the high spenders described as the target markets by MasterCard and Visa yesterday.

Remarkably, the use of premium cards in our stores has gone from under 0.7 per cent of our credit card sales one year ago to over 35 per cent of our credit card sales today.

The Chair: That is in one year?

Mr. Farrell: Yes, one year. That is a 50-fold increase in one year.

Les marchands n'ont pas d'autre choix que d'accepter leurs cartes, si c'est la méthode de paiement que le consommateur a décidé d'utiliser. Ça, c'est la réalité.

Comme l'a souligné M. Vickers, président de Fair Trading, dans le cadre de la conférence internationale sur la politique des paiements, « [...] il y a là quelque chose d'inévitable. »

Auparavant, les marchands pouvaient négocier un peu avec les émetteurs dans le cadre d'un ensemble de services financiers. Toutefois, l'impartition des programmes « acquéreurs », a fait disparaître cette possibilité. Par conséquent, si les marchands ne peuvent négocier seuls, peuvent-ils le faire collectivement? Une question que les sénateurs ont posée au cours des audiences?

Le CCCD, dont je suis la représentante, a mis à l'essai un programme pour aider les marchands à négocier des taux plus bas. Cependant, au cours des dernières années, même avec l'important chiffre d'affaires que représentent les membres, collectivement, nous avons perdu cette possibilité.

Les taux de Visa et de MasterCard sont annoncés et non négociables. Les acquéreurs sont des intermédiaires qui nous refilent la facture des frais.

Je demanderais maintenant à M. Farrell de nous parler de l'ampleur du problème.

Greg Farrell, vice-président-directeur général et chef des finances, Magasins Tigre Géant Limitée : Au cours des 18 derniers mois, les marchands ont assisté à des hausses de frais de l'ordre de 10 p. 100 et plus. Nous sommes des magasins d'escompte qui vendons des produits alimentaires de base et divers autres produits de première nécessité. Nous avons connu des augmentations de frais de plus de 30 p. 100 comparativement à l'année précédente. Ces augmentations surviennent au cours de la période la plus difficile sur le plan économique, alors que les détaillants réduisent leur marge de profit et diminuent les coûts simplement pour survivre.

Cette augmentation de 30 p. 100 des frais résulte de deux facteurs : une augmentation des frais et des coûts de transformation, et le passage des cartes standard aux cartes « premières ».

L'utilisation des cartes « premières » dans nos magasins est révélateur. Je le répète, nous sommes des magasins d'escompte et notre clientèle est principalement constituée de consommateurs à revenu faible et moyen, et non pas de grands dépensiers comme le sont les marchés ciblés par MasterCard et Visa.

Fait remarquable, l'utilisation des cartes « premières » dans nos magasins est passée de moins de 0,7 p. 100 de nos ventes par cartes de crédit, il y a de cela un an, à plus de 35 p. 100 de nos ventes par cartes de crédit aujourd'hui.

Le président : Tout cela en une année?

M. Farrell : Oui, une année. Cela représente 50 fois plus de ventes en une année.

If these increased premium card costs were offset by these cardholders purchasing more — as suggested yesterday — that would be one thing. However, that is not the case. In fact, credit card usage in our stores has gone down slightly over that same time period.

The Chair: Are you talking about the number of transactions, or their value?

Mr. Farrell: I am speaking of dollar value of transactions.

Senator Oliver: Has debit card usage gone up?

Mr. Farrell: It is close but there is a slight increase. You would expect a significant increase but we experienced a slight decrease in the same period.

We are paying far higher fees for no increase in the rate of credit card use.

Paul Jewer, Senior Vice-President Finance and Treasurer, Sobeys Inc.: What choice do merchants have on acceptance of these higher-fee cards? In a word: None. We are required by Visa and MasterCard's "honour all cards" rule to take all of their credit card offerings.

Plus, it is hard to refuse a legitimate payment method chosen by our consumer, especially since that consumer is probably unaware of the detrimental impact on us, the merchant, and of the inevitable boomerang effect in higher consumer prices.

Even if merchants were to be allowed to decline such higher-fee cards, it would be next to impossible for one of our thousands of cashiers to identify them at point of sale from among 200-plus credit card products. Also, it would be very difficult for our cashiers to explain to the customer why their particular card is not accepted. This same practical concern will likely exist for debit cards in the future.

The significant cost increases are particularly dire for the grocery business. The grocery industry is extremely competitive, with very thin margins. Many grocery and pharmacy purchases are quite small in value, so even a few cents difference in acceptance charges has a significant impact. Any upward price pressure is inevitably passed on to consumers, as there is little that can be absorbed by grocers if they are to remain in business.

Si l'augmentation des frais de ces cartes « premières » était compensée par le fait que les détenteurs achètent plus — comme on l'a suggéré hier — ce serait une chose. Toutefois, ce n'est pas le cas. En fait, l'utilisation des cartes de crédit dans nos magasins a légèrement diminué au cours de cette même période.

Le président : Parlez-vous du nombre des transactions ou de leur valeur?

M. Farrell : Je parle de la valeur en dollars des transactions.

Le sénateur Oliver : Est-ce que l'utilisation de cartes de débit a augmenté?

M. Farrell : C'est assez stable, mais nous constatons tout de même une légère augmentation. Nous nous attendions à une augmentation importante, mais nous avons connu une légère baisse au cours de cette même période.

Nous payons des frais beaucoup plus élevés même s'il n'y a pas plus d'utilisateurs de cartes de crédit.

Paul Jewer, premier vice-président des finances et trésorier, Sobeys Inc. : Les marchands ont-ils le choix d'accepter ces cartes à frais plus élevés? En un mot : non. Visa et MasterCard exigent que nous honorions toutes les cartes de crédit qu'elles offrent.

De plus, il est difficile de refuser un mode de paiement légitime choisi par un consommateur, surtout lorsqu'il n'est probablement pas au courant de ses effets néfastes sur nous, les marchands, et de l'effet de boomerang sur les prix à la consommation, qui augmenteront inévitablement.

Même si les marchands avaient la possibilité de refuser de telles cartes à frais plus élevés, il serait presque impossible pour l'un de nos milliers de caissiers de les reconnaître au point de vente parmi les plus de 200 cartes de crédit sur le marché. De plus, il serait très difficile pour nos caissiers d'expliquer aux consommateurs pourquoi leur carte n'est pas acceptée. Cette même préoccupation pratique s'appliquera probablement également pour les cartes de débit.

Les hausses de coût appréciables sont particulièrement néfastes pour l'industrie de l'alimentation. C'est une industrie extrêmement concurrentielle, où les marges sont très minces. De nombreux achats d'épicerie et de pharmacie sont de faible valeur; par conséquent, même une différence de quelques cents dans les frais d'acceptation peuvent avoir un impact considérable. Toute pression à la hausse sur les prix est inévitablement passée aux consommateurs, puisque les épiciers ne peuvent absorber que de très faibles hausses s'ils veulent demeurer en activité.

After all in, the grocery business is a business, where profit margins are barely larger than the interchange fee on infinite and premium cards. As food is a necessity rather than a discretionary spending item, we all need to be concerned about the impact of higher costs on consumers, especially those with low and modest incomes.

Mr. Wilkes: What is the solution? The coalition believes that transactions costs charged to retailers, whether credit or debit should reflect the true cost of processing, as is the case in Australia. The reasonable costs should be allowed, plus a fair return on involvement for the card companies. However, interchange fees should be capped at that level.

How does Australia's system work? The details are provided in our submission but the highlights are as follows: The entire fee-setting process of the card organizations is transparent for all stakeholders. A common benchmark has been established on allowable costs. The result in Australia is that interchange is capped at 0.5 per cent, or 50 basis points, producing a merchant discount rate of less than 1 per cent.

We do refer extensively to the Australian model, but, as you can see from the chart on page 19, it is not the only country to act. The European Union has moved to a cost-plus model on cross-border transactions, and multiple jurisdictions are working to address the problem. The world is moving on with this. We must not be left behind.

MasterCard and Visa have criticized Australia's system and, indeed, did so again yesterday, variously suggesting adverse impact on consumers or innovation. However, the respected industry trade newsletter, *Lafferty Cards Insider*, sees it is otherwise, noting that, "Despite the enforced changes, issuers have adapted well and the industry remains in a solid position: profit margins remain strong."

There is a trend toward low cost, no-frills credit cards but reward schemes and innovation remain part of the market.

Ms. Brisebois: The coalition understands that Canada is unique and that considerable analysis is needed to produce a regime that is appropriate for Canadian circumstances. However, it is urgent that Canada gets on with this task. We urge the committee to recommend that government develop a system of oversight to ensure fair pricing and competitive behaviour by the two card companies.

The Minister of Finance has the power to designate and, therefore, regulate payments systems in this country. Obviously, options for consideration are detailed in our submission.

Après tout, l'industrie de l'alimentation est une industrie où les marges bénéficiaires sont à peine plus élevées que les frais d'interchange sur les cartes dites « Infinite » ou « Première ». Puisque la nourriture est une nécessité plutôt qu'une dépense discrétionnaire, nous devons tous être préoccupés des répercussions qu'auront les hausses de prix sur les consommateurs, particulièrement ceux à faible revenu ou à revenu modeste.

M. Wilkes : Quelle est la solution? La coalition croit que les frais de transaction facturés aux détaillants, que ce soit pour le crédit ou le débit, doivent refléter les coûts de traitement réels, comme c'est le cas en Australie. On doit permettre des coûts raisonnables et un juste retour sur la participation des sociétés émettrices de cartes. Cependant, les frais d'interchange ne doivent pas dépasser ce niveau.

Comment fonctionne le système australien? Les détails sont fournis dans notre document, mais on peut résumer comme suit : l'ensemble du processus de fixation des taux des organisations émettrices de cartes de crédit et de débit est transparent pour tous les intervenants. Une mesure commune a été établie pour les coûts admissibles. Par conséquent, en Australie, l'interchange ne peut pas dépasser 0,5 p. 100, ou 50 points de base, et le taux d'escompte aux marchands est donc de moins de 1 p. 100.

Nous nous basons beaucoup sur le modèle australien, mais comme vous pouvez le voir sur le tableau de la page 19, d'autres États ont pris des mesures. L'Union européenne a adopté un modèle basé sur le coût d'achat majoré pour les transactions transfrontalières, et divers gouvernements tentent de résoudre le problème. La communauté internationale avance en ce sens. Nous ne devons pas rester derrière.

MasterCard et Visa ont critiqué le système australien et, bien entendu, elles l'ont fait de nouveau hier, en faisant planer le risque d'effets néfastes sur les consommateurs ou sur l'innovation. Cependant, le bulletin très respecté de l'industrie, le *Lafferty Cards Insider*, le voit d'un autre œil, notant que : « Malgré les changements qui ont été appliqués, les émetteurs se sont bien adaptés et l'industrie demeure dans une position solide : les marges demeurent élevées. »

On peut voir une tendance vers l'émission de cartes de crédit à faible coût, sans valeur ajoutée, mais les plans de récompense et l'innovation demeureront sur le marché.

Mme Brisebois : La coalition comprend que le Canada est unique et qu'une analyse considérable est nécessaire afin d'en arriver à un régime approprié pour notre pays. Cependant, il est urgent que le Canada passe à l'action. Nous implorons le comité de recommander au gouvernement l'élaboration d'un système de surveillance afin d'assurer des prix justes et une saine attitude concurrentielle de la part des deux sociétés émettrices de cartes.

Le ministre des Finances a le pouvoir de définir et, par conséquent, de réglementer le système de paiement de ce pays. Bien entendu, les solutions envisageables sont détaillées dans notre document.

That is the picture on the credit card market: Rising charges for questionable valuable added. However, now they are eyeing the debit card market, as well.

Canada's online debit card payment system is one of the most successful globally. Representatives from some of Canada's largest financial institutions have said this in their testimony to the committee.

Visa and MasterCard have said that they will be bringing their debit products to Canada starting this year. It should be understood that Visa and MasterCard operate outside our payment system legislation and outside CPA responsibilities. This is a critical moment in the development of financial services in this country.

Visa and MasterCard argued yesterday that allowing their debit products in Canada will simply provide more competition. However, this would be the same form of competition that Canada now experiences on the credit card side: An auction for issuers' business by increasing payment costs for all.

Further, they plan to provide acquirers with incentives so that their debit product receives priority routing at the point of sale. This will be matched by aggressive distribution of these cards by issuers. We only need to look to the U.S. to see how the two card companies suppressed efficient debit card services similar to Interac.

Fees have since skyrocketed and now include both flat fees and *ad valorem* rates. Senator Ringuette gave a U.S. example yesterday of a $7 plus fee on a $500 transaction. In Canada under Visa's published debit rates, that would cost $3.90. Compare that with the 12 cents or so that would be paid through our current debit system. Visa debit would be 30 times more expensive than what we have now today.

We ask the committee to consider the following: Why should the debit fee bear any relation to the size of the transaction at the point of sale? If the money is transferred from a customer's account to the issuer in real time, and is clearly not a loan or credit advance, how can Visa and MasterCard justify charging a percentage fee? The answer is simple: Currently they can and they are unregulated.

It is odd that Canada would contemplate moving to an unregulated, U.S.-style system, given that those who are familiar with the U.S. system have expressed admiration for the Interac that we utilize today.

Mr. Wilkes: When we are looking for a solution, we believe that if Visa and MasterCard are allowed to operate their debit business in Canada, they should operate under the Canadian rules such as those that exist for Interac through the Canadian Payments Association. Fees should relate to the actual cost processing cost plus a reasonable rate of return with no room for

Le marché des cartes de crédit se résume ainsi : une augmentation des frais pour une valeur ajoutée discutable. Et ils ont maintenant l'œil sur le marché des cartes de débit.

Le système canadien de paiement en ligne par carte de débit est l'un des plus efficaces au monde. C'est ce que les représentants de certaines des plus grandes institutions financières canadiennes ont dit au comité.

Visa et MasterCard ont annoncé qu'elles lanceraient leurs produits de débit au Canada à partir de cette année. Il faut comprendre que Visa et MasterCard exercent leurs activités en dehors du cadre législatif qui régit les systèmes de paiement et ne tombent pas sous la responsabilité de l'ACP. Il s'agit donc d'un moment déterminant dans l'évolution des services financiers de ce pays.

Visa et MasterCard ont soutenu hier qu'autoriser l'utilisation de leurs produits de débit au Canada aurait pour seul résultat d'intensifier la concurrence. Cependant, cette concurrence ne serait pas différente de celle que vit le Canada en ce qui concerne les cartes de crédit : une vente aux enchères à laquelle se livrent les émetteurs et qui résulte en une augmentation des coûts pour tous.

De plus, ils prévoient proposer des incitatifs aux acquéreurs afin que leurs produits de débit soient choisis en priorité aux points de vente. Il faut ajouter à cela la distribution agressive de ces cartes par les émetteurs. Il suffit de regarder les États-Unis pour voir comment ces deux entreprises ont éliminé les services de carte de débit efficaces comme Interac.

Les coûts ont explosé et se composent maintenant de frais fixes et de taux *ad valorem*. Le sénateur Ringuette nous a donné hier un exemple où une transaction de 500 $ effectuée aux États-Unis a généré des frais de 7 $. Au Canada, selon les taux de débit que Visa a publiés, il en coûterait 3,90 $. Comparons cela aux 12 cents environ qu'il faut payer pour utiliser notre système de débit actuel — le système de débit Visa serait 30 fois plus dispendieux que ce que nous avons aujourd'hui.

Nous demandons au comité de se poser quelques questions : pourquoi les frais de débit devraient-ils être liés au montant de la transaction au point de vente? Si l'argent est transféré en temps réel du compte du client à l'émetteur et qu'il ne s'agit pas, de toute évidence, d'un prêt ou d'une avance de crédit, comment Visa et MasterCard peuvent-elles se justifier de facturer un pourcentage? La réponse est simple : ils peuvent actuellement le faire et ne sont soumis à aucune réglementation.

Il serait étrange que le Canada envisage de s'orienter vers un système non réglementé, comme aux États-Unis, étant donné que ceux qui connaissent bien le système américain ont exprimé leur admiration envers le système Interac que nous utilisons aujourd'hui.

M. Wilkes : Lorsque nous cherchons une solution, nous parvenons à la conclusion que si Visa et MasterCard obtiennent la permission d'exploiter leur système de débit au Canada, elles devront le faire en vertu des règles canadiennes telles que celles qui existent pour Interac et qui passent par l'ACP. Les frais devraient correspondre au coût de traitement réel auquel s'ajouterait une

percentage charges. In short, we need a Canadian system — one that provides a secure, successful and affordable debit card system.

We are aware of the changes to the consent orders for Interac that the previous witness detailed. We appreciate that some changes might be appropriate. We are concerned that Interac might desire eventually interchange or a substantial increase in order to compete with Visa and MasterCard.

We continue to support a flat-fee structure that reflects actual transaction costs, oversight, transparency and accountability. This recommendation should apply to all debit schemes in this country.

Ms. Brisebois: In closing, the coalition has proposed practical solutions that reflect the uniqueness of our market and that can be implemented to better serve and protect the hundreds of thousands of businesses and Canadian consumers from coast to coast to coast. There is often an air of resignation about rising fees and charges from banks and credit card companies. It is as though there are so many of them that there is no way for consumers to fight back. There is a way to fight back, and we look to this committee and to these hearings as a viable first step in this regard.

These fees are not the "third inevitability" in life, as they say, along with death and taxes. The government has the tools to wrestle with this problem and to come up with solutions. Again, we appreciate this committee's leadership in this area, and we urge you to seize the opportunity to bring forth recommendations for concrete action.

[*Translation*]

The Chair: Ms. Brisebois, I would like to congratulate you on your presentation and those of your colleagues. It is not always easy to present an issue clearly and logically when a number of parties are involved, and all of you did just that.

[*English*]

If the debit card market were to evolve as you have suggested, do you think that Interac could survive? I refer to Senator Ringuette's question to the previous witness in which she suggested that Interac would have a devil of a time facing up to the deep pockets of Visa and MasterCard. Do you think that, as Mr. O'Connell said, if they were to maintain a lower cost model, merchants would opt for their service rather than for the service that offers all the bells and whistles?

Mr. Wilkes: We believe there should be a level playing field. Regardless of who is offering the debit instrument in the marketplace — Interac, Visa, MasterCard or some unforeseen party — it must be based on the Canadian solutions that is currently servicing customers as well: Ensure that you are in

marge de profit raisonnable, mais sans possibilité de pourcentage. Bref, nous avons besoin d'un système canadien qui assure un système de cartes de débit sécuritaire, efficace et abordable.

Nous sommes au courant des modifications apportées aux ordonnances par consentement relatives à Interac dont a parlé le témoin précédent. Nous sommes conscients que certains changements pourraient être utiles. Mais nous nous inquiétons du fait qu'Interac pourrait éventuellement vouloir un interchange ou une augmentation substantielle afin de compétitionner avec Visa et Mastercard.

Nous continuons d'appuyer une structure à frais fixes qui reflète le coût réel des transactions, et qui combine la transparence et une forme de surveillance et de reddition de comptes. Cette recommandation devrait s'appliquer à tous les systèmes de débit de ce pays.

Mme Brisebois : Pour finir, la coalition a proposé des solutions pratiques qui reflètent le caractère unique de notre marché et qui peuvent être mises en œuvre pour mieux servir et protéger des centaines de milliers de commerces et de consommateurs canadiens partout au pays. On se résigne souvent à l'augmentation des frais des banques et des fournisseurs de cartes de crédit. C'est comme s'il y en avait tellement qu'il n'existait aucun moyen pour les consommateurs de les combattre. Mais il est possible de le faire, et nous percevons le travail de ce comité et ces audiences comme un important premier pas.

Ces frais ne sont pas la troisième chose inévitable de la vie, comme on dit, après la mort et les impôts. Le gouvernement dispose des outils nécessaires pour s'attaquer à ces problèmes et pour y apporter des solutions. Encore une fois, nous reconnaissons le leadership de ce comité dans ce domaine et nous vous demandons incessamment de saisir la chance qui vous est offerte de présenter des recommandations en vue de prendre des mesures concrètes.

[*Français*]

Le président : Madame Brisebois, je vous félicite pour votre exposé ainsi que pour ceux de vos collègues. Ce n'est pas toujours facile de le présenter de façon logique et claire lorsqu'il y a plusieurs intervenants. Vous avez bien réussi.

[*Traduction*]

Si le marché des cartes de débit évolue comme vous l'avez suggéré, pensez-vous qu'Interac pourrait survivre? Je fais référence à la question que le sénateur Ringuette a posée au témoin avant vous; selon elle, Interac aurait beaucoup de mal à faire face aux bien nantis que sont Visa et MasterCard. Comme M. O'Connell l'a dit, croyez-vous que si Interac maintenait un modèle de coûts inférieurs, les commerçants choisiraient ce service plutôt que le service qui offre diverses options?

M. Wilkes : Nous croyons que tous devraient être sur le même pied d'égalité. Peu importe qui offre l'instrument de débit sur les marchés — Interac, Visa, MasterCard ou une partie imprévue quelconque —, l'instrument doit se fonder sur les solutions canadiennes qui rendent actuellement service aux clients

compliance with the Canadian Payments Act. The Canadian Payments Association governs all debit card transactions and we believe that should continue.

As Ms. Brisebois said, money is being transferred from a customer's account to the merchant's account. It should be a flat fee. There is no change in the cost regardless of the amount transferred. As such, we believe that a flat-fee reflecting the actual cost of transaction is the right fee. Certainly, we would not support a percentage fee. Under those conditions, we believe competition will flourish and should be allowed to flourish.

Ms. Brisebois: The reality is that we are talking about merchants as much as about consumers. It is the consumer who will decide which product to use in the store. The consumer might not know whether that product will carry a flat rate fee or a percentage fee. It is usually based on the incentives provided for the consumer to use the card. Therein is the issue and problem because the merchants are in the middle with no negotiating power. We have seen that in retail segments. We service low and mid level income families where the premium cards have gone from zero to close to 40 per cent. That tells you there is little control in relation to what the merchant can do. It is extremely important for us to look at regulation to try to ensure that there is a level playing field for merchants as well. I hope that I have answered the question.

The Chair: Mr. Farrell, do you think that the increase for premium cards to 40 per cent can be explained in whole or in part by an absence of financial literacy? Do the consumers receive the card in the mail and not realize what it might entail?

Mr. Farrell: My wife and I receive credit cards in the mail with no explanation. We have no idea. I have an idea but the typical consumer would not have. I was out with friends the other night at a table of 10 people and no one understood that.

Ms. Brisebois: It is interesting that regardless whether the consumer is informed, and we agree that the consumer is not informed, these premium cards allow issuers to issue premium cards to affluent Canadians. If I am not mistaken, in the last 12 months all of us have been going through difficult time with the recession. I am trying to figure out how Visa and MasterCard can justify the following: in the last 12-18 months, the percentage of affluent Canadians has gone from 2 per cent to 30 per cent. The fact is that these cards are given out like candy on Halloween night. Visa and MasterCard might say that their interchange fees have not changed or that they have gone down, but they are not issuing cards that carry the interchange fee. That is why we see the cards appearing in all the stores. In the U.S. and in other parts of the world within one to two years we might all

également : faire en sorte qu'on se conforme à la Loi canadienne sur les paiements. L'Association canadienne des paiements régit toutes les transactions effectuées par carte de débit et nous croyons qu'elle devrait continuer de le faire.

Comme Mme Brisebois l'a dit, l'argent est transféré du compte d'un client au compte du commerçant. Les frais devraient être fixes. Il n'y a aucun changement dans les coûts, peu importe le montant qui est transféré. Ainsi, nous croyons que des frais fixes qui tiennent compte du coût réel de la transaction sont les frais qu'il convient d'imposer. Nous n'appuierions certainement pas des frais en pourcentage. Compte tenu de ces conditions, nous croyons que la concurrence prospérera et qu'elle devrait pouvoir le faire.

Mme Brisebois : La réalité, c'est que nous parlons des commerçants autant que des consommateurs. C'est le consommateur qui décidera quel produit il utilisera en magasin. Le consommateur ne sait peut-être pas que ce produit sera rattaché à des frais fixes ou à des frais en pourcentage. Cela dépend habituellement des avantages dont peut bénéficier le consommateur s'il utilise la carte. C'est là l'enjeu et le problème, parce que les commerçants se retrouvent au milieu et qu'ils n'ont aucun pouvoir de négociation. Nous l'avons constaté dans des segments de la vente au détail. Nous sommes au service des familles à faible et à moyen revenus, où les cartes à valeur ajoutée sont passées de zéro à près de 40 p. 100. Cela vous indique qu'il y a peu de contrôle par rapport à ce que le commerçant peut faire. Il est extrêmement important que nous nous penchions sur un règlement pour faire en sorte que les commerçants aussi soient sur un pied d'égalité. J'espère que j'ai répondu à la question.

Le président : Monsieur Farrell, croyez-vous que l'augmentation de 40 p. 100 pour les cartes à valeur ajoutée peut s'expliquer en tout ou en partie par l'absence de connaissances financières? Est-ce que les consommateurs reçoivent la carte par la poste sans prendre conscience de ce que cela comporte?

M. Farrell : Ma femme et moi recevons des cartes de crédit par la poste sans aucune explication. Nous ne comprenons pas. Je comprends un peu, mais le consommateur typique ne comprendrait pas. Je suis sorti avec des amis l'autre soir; nous étions 10 autour de la table et personne ne comprenait.

M. Brisebois : Que le consommateur soit informé ou non, et nous sommes d'avis que le consommateur ne l'est pas, il est intéressant de constater que ces cartes à valeur ajoutée permettent aux émetteurs d'en émettre à des Canadiens nantis. Si je ne m'abuse, depuis les 12 derniers mois, nous vivons tous des périodes difficiles en raison de la récession. J'essaie de comprendre comment Visa et MasterCard peuvent justifier les données suivantes : au cours des 12 à 18 derniers mois, le pourcentage de Canadiens nantis est passé de 2 à 30 p. 100. Le fait est que ces cartes sont données comme on donne des bonbons le soir de l'Halloween. Visa et MasterCard diront peut-être que leurs frais d'interchange n'ont pas changé ou qu'ils ont diminué, mais ces sociétés n'émettent pas de cartes accompagnées de frais d'interchange. C'est pourquoi nous voyons des cartes apparaître

have premium cards. MasterCard has announced that it is introducing a super premium card — a frightening thought. Their statements about the fees being lower are misleading.

Senator Goldstein: Thank you for helping us today. You have held up the Australian model as something that we should be considering. We have heard testimony and we have all seen studies that have said the diminution of the interchange fees has had no effect on consumers.

If that is correct, then why are we talking about the possibility of interfering in what ought to be a free market in Canada?

Mr. Jewer: As I mentioned earlier, in the grocery industry, we compete in a very competitive market, to the extent that lower costs are the reality for grocers. Grocers would have no choice but to ultimately pass some of those savings on to consumers because if one grocer did not, surely, in a competitive market, one of the other grocers would.

Senator Goldstein: Why did that not happen in Australia?

Mr. Jewer: I cannot speak to the Australian example.

Ms. Brisebois: While those statements were made yesterday, none of the witnesses offered proof that the prices did not go down. Just looking at a percentage decrease and then assuming that no other external elements would affect the price of goods, would be incorrect.

We need to assume that the retail market in Australia is very competitive in that, in fact, the prices were adjusted. To look just at that element as something that would affect a price would be incorrect. There is the cost of gas, for example, and many other elements, but you can be assured that in a retail environment you have thousands of businesses competing against each other, which always results in more competitive pricing.

[*Translation*]

Senator Massicotte: Yesterday, the MasterCard representatives told us that the Retail Council of Canada would not agree to meet with them. Is that true?

Ms. Brisebois: I was hoping that someone would ask about that. As Canada's retail association, we have repeatedly invited MasterCard to meet with us. Over the past five years, we have organized meetings with Visa, MasterCard, Interac and others.

[*English*]

Let me just add that if, as Mr. Stanton mentioned yesterday, it simply meant that I should pick up the phone and speak to him to resolve the issue, I can assure you we would not be sitting here asking you to consider moving forward with recommendations on legislation. It is not the case. There is a sense of frustration, however. It should be on the record that Retail Council of

dans tous les magasins. Aux États-Unis et ailleurs dans le monde, nous posséderons peut-être tous des cartes à valeur ajoutée d'ici un à deux ans. MasterCard a annoncé la venue d'une super carte à valeur ajoutée; c'est une pensée qui m'effraie. Leurs affirmations à propos des frais qui sont bas induisent les gens en erreur.

Le sénateur Goldstein : Merci pour votre aide. Vous avez parlé du modèle australien comme d'un modèle que nous devrions prendre en considération. Nous avons entendu les témoignages et avons pris connaissance des études selon lesquelles les frais d'interchange n'ont aucune incidence sur le consommateur.

Si c'est exact, alors pourquoi parlons-nous de la possibilité d'intervenir dans ce qui est censé être un libre marché au Canada?

M. Jewer : Comme je l'ai dit plus tôt, la compétition est féroce dans le secteur de l'alimentation, au point où les épiciers doivent constamment baisser leurs prix. Ceux-ci n'auraient donc pas le choix, au bout du compte, de faire bénéficier le consommateur de ces économies, parce que si un ne le fait pas, il peut être certain que, compte tenu de la compétitivité du marché, un autre le fera à sa place.

Le sénateur Goldstein : Pourquoi ce n'est pas le cas en Australie?

M. Jewer : Je ne peux pas parler de l'exemple australien.

Mme Brisebois : Quand ces arguments ont été avancés, hier, aucun des témoins n'a pu prouver que les prix n'avaient pas baissé. Or, il ne suffit pas d'observer une baisse de pourcentage et de présumer ensuite qu'aucun facteur extérieur ne viendra affecter le prix des biens à la consommation.

Nous ne pouvons que présumer que le marché de détail de l'Australie est très compétitif puisque les prix ont été modifiés en conséquence. Là encore il ne suffit pas de considérer cet élément comme s'il pouvait affecter le prix. Il y a aussi le coût de l'essence, par exemple, et beaucoup d'autres facteurs, mais vous pouvez être assuré que dans le secteur du détail, il y a des milliers d'entreprises en compétition les unes contre les autres, ce qui fait que les prix sont toujours de plus en plus compétitifs.

[*Français*]

Le sénateur Massicotte : Les représentants de MasterCard nous ont dit hier que le Retail Council of Canada avait refusé de les rencontrer, est-ce exact?

Mme Brisebois : J'espérais que quelqu'un me pose cette question. Nous avons, en tant qu'Association canadienne du commerce de détail, invité MasterCard à plusieurs reprises. Notre association a organisé pendant les cinq dernières années des assemblées avec Visa, MasterCard, Interac et d'autres.

[*Traduction*]

Permettez-moi seulement d'ajouter, comme M. Stanton l'a mentionné hier, que s'il suffisait que je prenne le téléphone et que je lui parle pour résoudre la question, je peux vous assurer que vous ne seriez pas assis ici en train de vous demander s'il faut aller de l'avant en ce qui concerne les recommandations liées à la législation. Ce n'est pas le cas. Je sens toutefois un vent de

Canada has been invited on an annual basis to sit on their merchant payments committee, so we have been very active. I was a bit surprised.

[*Translation*]

Senator Massicotte: On page 2 of your presentation, you quote Broox-Peterson, the former vice-president. When he made that very significant statement, was he still an officer at Visa, or had he already left the company?

Ms. Brisebois: If I am not mistaken, it was after he left. I think he made the comment during similar consultations in the U.S.

Senator Massicotte: Let us now talk about Interac. I understand your recommendations; they are pretty clear. Do you agree with Mr. O'Connell? I have read the consent orders. They allow for investments in research and development because Interac operates on a cost-recovery basis. Without contradicting Senator Moore's question, the majority of the 14-member board will sign off on all of the decisions.

I have trouble with the governance argument. Do you agree that if Interac keeps the same rules while Visa and MasterCard are allowed into the Canadian market without having to follow those rules, it is very likely that Interac will disappear, especially if its interchange fees are high as you said in the beginning? That is the fundamental problem. As a result, they will be more popular than Interac.

Do you agree that there would be an imbalance if we left Interac as it is and allowed the others into the Canadian market without any specific rules?

Ms. Brisebois: Absolutely. If we leave the Interac organization as it is today, with the consent order rules, it would always be at a disadvantage, even if it can invest. It is not because of Interac or its structure, but mostly because of those on its board of directors.

As you mentioned earlier, if we offered you 20 cents instead of five for Interac, the choice would be clear. It is the people on Interac's board of directors who make that decision.

Senator Massicotte: Most of the Interac Association's 62 members are almost exclusively financial institutions. There are no major merchants in its membership, if I am not mistaken?

Ms. Brisebois: There is a major merchant, but at the end of the day, it is the financial institutions that decide whether or not to put a certain logo on their card. As far as the council, merchants and the community we represent are concerned, there is no doubt that if there are significant benefits for, say, three banks, they could very well choose to have a MasterCard, Visa or debit card without Interac or any other service.

frustration. Je crois qu'il est important de préciser que Conseil canadien du commerce de détail a été invité à siéger chaque année au comité de marchands s'opposant à ces frais. Nous avons donc été très proactifs. J'ai été un peu surprise.

[*Français*]

Le sénateur Massicotte : Dans votre présentation, à la page 5, vous citez M. Broox-Peterson, l'ancien vice-président. Quand il a fait cette déclaration très importante, était-il toujours officier ou avait-il déjà quitté Visa?

Mme Brisebois : Si je ne me trompe pas, c'était suite à son départ. Je pense que c'était lors des consultations semblables aux nôtres aux États-Unis.

Le sénateur Massicotte : Parlons d'Interac maintenant. Je comprends vos recommandations, elles sont assez claires. Êtes-vous d'accord avec M. O'Connell? J'ai lu les ordonnances de consentement. Elles permettent les investissements en recherche et développement parce qu'il y a recouvrement des coûts. Sans aller à l'encontre de la question du sénateur Moore, la majorité du conseil, composé de 14 membres, va approuver toutes les décisions.

J'ai de la difficulté avec l'argument de la gouvernance. Êtes-vous néanmoins d'accord pour dire que si Interac conserve les mêmes règles alors que Visa et MasterCard ont le droit d'entrer au Canada sans qu'on exige d'eux les mêmes règles, il est fort probable qu'Interac disparaîtra surtout si ses frais d'interchange sont élevés, comme vous l'avez dit au départ? C'est le problème fondamental. Conséquemment, ils seront très populaires comparés à Interac.

Êtes-vous d'accord pour dire qu'il y a un déséquilibre si on laisse Interac comme tel et qu'on laisse les autres entrer au Canada sans règles particulières?

Mme Brisebois : Absolument. Si on laisse l'organisation Interac comme telle aujourd'hui, avec les règlements sous les ordonnances de consentement, même si elle peut investir, elle sera toujours désavantagée. Ce n'est pas à cause d'Interac et de sa structure mais surtout à cause des gens qui siègent au sein de son conseil d'administration.

Comme vous l'avez indiqué tantôt, si on vous offre 20 cents au lieu de cinq pour Interac, le choix ne sera pas difficile. Ce sont les gens qui prennent cette décision et qui siègent au conseil d'administration d'Interac

Le sénateur Massicotte : La majorité des 62 membres qui siège au conseil d'Interac vient presque exclusivement des institutions financières. Il n'y a pas de marchands importants sur le conseil, si je ne me trompe pas?

Mme Brisebois : Il y a un marchand important, mais en fin de journée, ce sont les institutions financières qui prennent la décision de mettre ou non un certain logo sur leur carte. Il n'y a pas de doute chez nous, chez les marchands et la collectivité que nous représentons que s'il y a des bénéfices importants pour, disons, trois banques, elles pourront bien choisir d'avoir une carte MasterCard, Visa ou de débit sans avoir Interac ou tout autre service.

[*English*]

With respect to routing, if you are making a deal, and it is an exclusive card, and that card is used in the store, the storeowner will not know but the priority routing will be for, let us say, Visa debit, the most expensive and not the less expensive. There should be rules for all three schemes, as was mentioned earlier.

Senator Massicotte: I am trying to understand this issue, and I will tell you the other side of the story. Looking at credit card use, the average cost is 1.75 percentage points per use, or close to that. From the testimony we have heard, it seems that the brand names, namely, Visa and MasterCard, are getting 15 to 20 basis points for their processing and their brand name. It looks like the acquirers are getting probably close to 25 or 30 basis points. If that information is accurate, you have 55 or 60 basis points used, and the rest, let us say 1.1 per cent, is going to the financial institution, the issuer per se. The argument they are making is that there are many financial institution issuers and hundreds of credit card choices. I do not know why consumers do not always choose the best one, but they are obviously influenced by the rewards.

If the presumption is that most of the piece is going to the financial issuers and that there is a lot of competition, one could make the argument that the markets will work. The issuers will deliver the best product and best value, and, therefore, competition is somewhere in the system. The concern around the world, though, is there not a lot of competition between the Visas and MasterCards, and that is a world problem.

There is also a debate about whether there is enough competition among the acquirers because there are only two or three, owned by financial institutions. Can you make a comment as to what is wrong with that big picture and tell me why there is still an issue?

Mr. Wilkes: It is the way the competition is working. It is inverse competition. Indeed, the credit card companies are competing for the business of the financial institutions. They are competing for them by offering higher and higher return rates, so they are competing with other people's money.

If someone offers a 1.2 per cent return and someone else offers 1.4 per cent to the institutions, they will take the higher return. Premium cards are an example of that. As they are issued to the customers and used in our coalition members' stores, we pay that higher fee as a return to the financial institutions. There is competition, but economics 101 does not describe this competition; it is inverse. It is going up. That is why, without the ability for the competitive market to work, you need a government to do what competition is not doing.

[*Traduction*]

Pour en revenir à la procédure normale, si vous concluez une entente et qu'une carte exclusive à un magasin est utilisée dans ce magasin, le propriétaire du commerce ne le saura pas, mais la priorité de traitement sera d'abord accordée, disons aux achats payés par Visa, c'est-à-dire au plus dispendieux et non au moins cher. Il devrait exister des règles à cet effet, comme nous l'avons dit plus tôt.

Le sénateur Massicotte : J'essaie de bien cerner la question, et je vais vous faire voir l'autre côté de la médaille. Quand on utilise une carte de crédit, les frais sont en moyenne de 1,75 p. 100 à chaque utilisation, environ. Selon le témoignage que nous avons reçu, il semble que les grandes compagnies telles que Visa et MasterCard reçoivent entre 15 et 20 points de base pour le traitement et leur nom. Il semble que les acquéreurs reçoivent donc quelque chose comme 25 à 30 points. Si ces renseignements sont exacts, cela signifie que 55 à 60 points sont répartis ainsi et que le reste, soit environ 1,1 p. 100, va directement à l'institution financière, qui est en fait l'émettrice de la carte. Celles-ci se défendent en disant qu'il existe beaucoup d'institutions financières émettrices de cartes et des centaines de choix de cartes de crédit. Je ne sais pas pour quelles raisons le consommateur ne choisit pas toujours la meilleure, mais il est de toute évidence influencé par les programmes de récompense.

Comme la plus grande partie des frais va à l'institution financière émettrice de la carte et que la compétition est forte, on pourrait présumer que le marché est efficace. Les sociétés émettrices offriraient les meilleurs produits au meilleur prix, et ainsi, il y aurait une certaine compétition dans le marché. Cependant, le monde entier est préoccupé par le fait qu'il n'existe pas vraiment de compétition entre Visa et MasterCard, ce qui constitue un problème à l'échelle mondiale.

Il y a aussi un débat qui a été soulevé pour ce qui est de savoir s'il y a suffisamment de compétition entre les acquéreurs, puisqu'il n'en existe que deux ou trois et qu'ils sont détenus par des institutions financières. Pourriez-vous nous dire ce qui cloche dans cette vue d'ensemble et me dire pourquoi ce problème est toujours présent?

M. Wilkes : C'est ainsi que la compétition fonctionne. Il s'agit de compétition inversée. En effet, les compagnies émettrices de cartes de crédit se disputent le marché des institutions financières. Elles se font compétition en offrant des taux de retour toujours de plus en plus alléchants, et c'est donc dire qu'elles se font compétition avec l'argent des autres.

Si une compagnie offre 1,2 p. 100 de retour alors qu'un autre en offre 1,4 p. 100 aux institutions, celle-ci optera pour le retour le plus élevé. La carte première en est un bon exemple. Comme elles sont émises aux clients et utilisées dans des magasins qui sont membres de notre coalition, c'est nous qui payons ces frais élevés qui retournent aux institutions financières. Il existe une compétition, mais elle ne correspond pas à ce que l'on entend en économie 101; elle est plutôt inversée. Elle va en augmentant. Comme il est impossible d'instaurer une saine compétitivité sur le marché, c'est pourquoi nous avons besoin que le gouvernement fasse ce que ferait normalement la compétition.

Senator Massicotte: I agree with the statement Ms. Brisebois made earlier. There is a fundamental problem whereby the people who decide which credit card to issue are not at the table. The merchants are not there and seem to want the power to negotiate a better deal. They are the ones paying it, but they do not decide which one the consumer uses. Inherently, that is a big problem.

Let us do that analysis. The brand names, obviously, give higher interchange rates for getting a lot of card distribution and effectively making more money. They make a lot of money. Do not forget that they are only making 20 basis points. The financial institutions are the ones making a lot of money through this negative incentive program.

Why is there not enough competition on that side to ensure it goes back not necessarily to the consumer of the product but somehow to their card users?

Ms. Brisebois: There is no incentive. We have jokingly said, "If you can get the gig, get it," because in fact you have this entity that is paying an unregulated hidden fee. The financial institutions are issuing banks. They are not looking at the merchant as the customer. The customer is the person carrying the card and the merchant is seen as a flow-through. Because of the way the system is built, you charge whatever the market can bear.

Senator Massicotte: Let me try again. If the financial issuer has a higher interchange rate — it is the same question all the time — and it goes up higher and they all have access to a higher premium card and all the banks and caisse populaires of this world, why not offer more incentives, more rewards if you wish, or lower interest rates on the card to take advantage of the higher revenues they get and effectively it is competition at that level?

Mr. Wilkes: They do but they are doing so with other people's money.

Ms. Brisebois: It is very profitable and because they do not need to. In fact, senator, I think we obviously have a different definition of competition. The financial institutions are taking advantage of much higher interchange fees, for example, through the issuance of premium cards. They do differentiate themselves in the market by offering different types of loyalty programs and other bells and whistles.

At this point in time, it seems to be working and there is no incentive for them to offer a lower-priced product or there has been no demand or they have not been forced to. I do not feel as if we have answered your question.

The Chair: Is it not true that one Canadian chartered bank at least has maintained its own card for the very reason that it wishes to keep a close relationship with merchant customers? It follows

Le sénateur Massicotte : Je suis d'accord avec la déclaration faite précédemment par Mme Brisebois. Il y a un problème fondamental à ce que les personnes qui décident des cartes de crédit émises ne participent pas à cette consultation. Les marchands ne sont pas représentés et semblent revendiquer le pouvoir de négocier une meilleure entente. Ce sont eux qui assument ces frais, mais ils ne peuvent décider quelle carte le consommateur pourra utiliser. C'est donc un très gros problème.

Faisons une analyse. Les grandes marques, évidemment, offrent des meilleurs taux d'interchange dans le but de mettre un grand nombre de cartes en distribution et ainsi faire beaucoup plus d'argent. Et de l'argent, elles en font beaucoup. N'oubliez pas qu'elles ne touchent que 20 points de base. Mais ce sont les institutions financières qui empochent les plus gros montants dans ce régime négatif d'incitation.

Pourquoi la compétition n'est-elle pas suffisante pour garantir que l'argent ne retourne pas nécessairement au consommateur du produit, mais plutôt à l'utilisateur de la carte?

Mme Brisebois : Il n'y pas d'incitatif. Nous disons souvent à la farce que « Si on vous offre quelque chose, dites oui », parce qu'en fait, vous avez cette entité qui paie un frais caché et non réglementé. Les institutions financières créent les banques. Elles ne considèrent pas le marchand comme un client. Pour elles, le client est le détenteur de la carte et le marchand n'est qu'un intermédiaire. Compte tenu de la structure même du système, elles sont libres de monter les prix autant que le marché peut en prendre.

Le sénateur Massicotte : Laissez-moi récapituler. Si l'émetteur financier offre un meilleur taux d'interchange — c'est toujours la même question qui revient — , que ce taux continue de monter et qu'elles continuent d'offrir des cartes premières, alors pourquoi les banques et les caisses populaires de ce monde n'offrent pas davantage d'incitatifs, ou de récompenses, si vous voulez, ou des taux d'intérêt plus bas sur les cartes afin de profiter de revenus plus élevés et d'une meilleure compétitivité à cet égard?

M. Wilkes : C'est ce qu'elles font, mais elles le font avec l'argent des autres.

Mme Brisebois : C'est très avantageux pour elles parce qu'elles n'ont pas à le faire. En fait, monsieur le Sénateur, je crois que notre définition de la compétition n'est de toute évidence pas la même. Les institutions financières profitent de taux d'interchange élevés, notamment par l'émission de cartes premières. Elles se démarquent dans le marché en offrant des types différents de programmes de fidélisation et d'autres bricoles du genre.

Au moment où on se parle, tout semble bien fonctionner et rien n'a encore été mis en place pour les inciter à offrir un produit à coût moindre, que ce soit parce que la demande est là ou parce qu'elles sont forcées à le faire. J'ai le sentiment de ne pas avoir répondu à votre question.

Le président : Est-il vrai qu'au moins une banque à charte canadienne a émis sa propre carte de crédit pour la simple et unique raison qu'elle voulait rester en contact étroit avec les

that if the merchant is using that bank's card, the merchant is likely to do other business with that bank.

Ms. Brisebois: You are suggesting that there is a bank that not only issues a card but also acts as the acquirer and owns the relationship with the merchant. There is no question that in that case, and I think that was one of the witnesses who appeared before the committee, they would tend to be more sensitive to their clients' needs, and in this case they would be the merchants. There would be an incentive there.

The Chair: I was pointing out that there was at least one example.

Senator Oliver: I have a question for Mr. Farrell and Mr. Jewer. You said that you as merchants are powerless to have a say and to be involved in the process of negotiating the fees and so on. We are here as a Senate committee as public policy-makers. I would like you to help us and give us some information as to what types of things you think the public policy-makers should be doing to ensure that you have some say and that you could be brought to the table.

Mr. Farrell: Yesterday, I believe in both presentations, they kept referring to a merchant choice; and as you pointed out, we really do not have choice. They control 94 per cent of the market. There is one Visa; there is one MasterCard and our consumer wants to use them. We just need a say in negotiations. Before they became public entities, there was a negotiation and that was with the processor.

Senator Oliver: What should we be looking at now?

Mr. Farrell: It is to go back to some regulation so there is no abuse of power. Right now we must accept credit cards. They will keep coming, increase after increase after increase like we have seen over the last 18 months. I do not see it slowing down. We ask for it to be regulated with a return on investment for their cost of offering that service. The margins that they have been experiencing are a lot different than the margins that we as retailers have been experiencing over the last 18 months.

Mr. Jewer: In our case, obviously with our scale, we typically would have significant negotiating power. What we have not been able to do, obviously evidenced by the numbers we shared with you today, despite that scale, is have any success in preventing the significant increases that have been passed on to us over the course of the last year. We propose intervention and we look to this committee and to government to determine what that appropriate public policy intervention would be.

Senator Oliver: A number of people have referred to hidden fees, and our chairman raised the question about financial literacy for which there was a partial answer. There is a strong feeling that most consumers are not informed, particularly about these premium cards. What do you as retailers and people on the

clients-marchands? Autrement dit, une fois que le marchand avait commencé à utiliser cette carte bancaire, il y avait plus de chance qu'il continue à faire affaires avec cette banque.

Mme Brisebois : Vous voulez dire qu'il y a une banque qui ne fait pas seulement qu'émettre les cartes mais qui agit aussi comme acquéreur et qui gère les relations avec le marchand. Il ne fait aucun doute que dans ce cas, et je crois que c'est un des témoins qui a comparu devant le comité qui a parlé de ça, on serait davantage sensible aux besoins des clients qui, dans ce cas, seraient les marchands. Il y aurait donc ici un incitatif.

Le président : Je voulais seulement souligner qu'il y en avait au moins un exemple.

Le sénateur Oliver : J'aurais une question pour MM. Farrell et Jewer. Vous avez dit qu'en tant que marchands, vous êtes impuissants et n'avez pas votre mot à dire dans le processus de négociation des frais et ainsi de suite. Nous sommes ici en tant que membres d'un comité sénatorial et décideurs. J'aimerais que vous nous aidiez et que vous nous donniez davantage d'information sur le type de mesures que vous croyez que les décideurs publics pourraient prendre pour vous assurer d'avoir voix au chapitre.

M. Farrell : Hier, dans les deux exposés, je crois, il a été constamment question du choix du marchand; comme vous l'avez souligné, nous n'avons pas vraiment le choix. Elles contrôlent 94 p. 100 du marché. Il y a Visa, et il y a MasterCard, et nos clients veulent utiliser ces cartes. Nous voulons seulement pouvoir participer aux négociations. Avant qu'elles ne deviennent des sociétés, il y avait un certain travail de négociation et un service de traitement.

Le sénateur Oliver : Et quel est l'objectif recherché maintenant?

M. Farrell : Il faut ramener une certaine réforme de réglementation de manière à ce qu'il n'y ait pas d'abus de pouvoir. Comme c'est là, nous devons accepter les cartes de crédit. Les gens continueront de les utiliser, hausse après hausse après hausse, comme ça été le cas dans les 18 derniers mois. Je ne constate aucun ralentissement. Nous voulons que tout ça soit réglementé et nous voulons un retour sur les investissements pour les frais encourus par ce service. Les marges dont elles bénéficient n'ont rien à voir avec les marges avec lesquelles les détaillants doivent composer depuis les 18 derniers mois.

M. Jewer : En ce qui nous concerne, il est évident que nous avons un meilleur pouvoir de négociation. Mais malgré la taille de notre organisation, nous n'avons jamais été en mesure, comme vous avez pu le constater avec les chiffres qui vous ont été présentés aujourd'hui, d'éviter les hausse significatives qui nous ont été imposées au cours de la dernière année. Nous avons proposé certaines mesures et nous espérons que le comité et le gouvernement sauront déterminer les mesures d'intervention qui s'imposent en matière de politiques publiques.

Le sénateur Oliver : Un certain nombre de personnes ont fait référence à des frais cachés, et le président a soulevé une question concernant la littératie en matière financière, pour laquelle il n'y a qu'une réponse partielle. Nous croyons fortement que le consommateur n'est pas informé, en particulier en ce qui

ground feel would be a good way to have this disclosure so that the consumers in particular could be more informed about the choices they have and about the costs? What do you recommend?

Ms. Brisebois: Senator Oliver, we had this discussion and we all agreed that it would be important to ensure that we provide much more information to consumers. As our submission notes, we believe that the financial institutions, as well as Visa and MasterCard, should be providing transparent information to consumers.

The perfect example is the premium cards. People get new cards, and when they call, they find out their old card was cancelled and they can no longer use it. They are not told the kind of cost that card carries. Also the point is that a well-educated consumer can properly use a credit card. It is not a question of not being able to use credit; it is about understanding how to use it. While you can educate consumers, you still could have a situation where all those cards would carry a 3 per cent interchange fee at the merchant level. This is something that I am not sure can be dealt with via education because there is no oversight or regulations in relation to our payment system in Canada.

Education itself is extremely important for consumers and for them to understand how to use these payment methods, but it would not solve the issue of no competition in the interchange market with the fee continuing to rise. As we indicated in our submission, it is not just the merchant who pays, but the customer pays as well.

Senator Oliver: The Interac Association told us they are constrained by a consent order and they have been trying to negotiate it now for some time. They say they do not have a level playing field. What are some of the things you would like to see? Let us assume Interac can get reasonable changes in the consent order. What would you want to see to continue to level the playing field as between Interac and Visa and MasterCard?

Ms. Brisebois: As stated in the submission, we believe that the three — Visa, MasterCard and Interac — should provide services under the same rules. There should be a flat rate both on credit and debit and importantly that the fees charged to merchants have a correlation between the services provided.

That is why we have mentioned the Australian model. Let us be clear. We are not suggesting we should embrace the Australian model. It is a good example and we should look at the Australian model. We believe we are unique and that there should be a Canadian model, but for debit, we are saying there is

concerne les cartes premières. Qu'est-ce que vous, en tant que détaillants, et les gens sur le terrain croyez qu'il faudrait faire pour que le consommateur soit mis au courant et que celui-ci connaisse mieux les choix qui s'offrent à lui de même que les coûts rattachés à chacune de ces solutions? Que recommandez-vous?

Mme Brisebois : Sénateur Oliver, nous en avons déjà discuté et nous nous entendons tous pour dire qu'il serait important de s'assurer que les consommateurs reçoivent davantage d'information. Comme nous l'avons inscrit dans nos notes d'exposé, nous croyons que les institutions financières, ainsi que Visa et MasterCard, devraient se montrer transparentes et fournir toute l'information qu'il se doit aux consommateurs.

Le meilleur exemple est celui des cartes premières. Les gens font l'acquisition d'une nouvelle carte, et lorsqu'ils appellent, on leur apprend que leur ancienne carte a été annulée et qu'ils ne peuvent plus l'utiliser. Personne ne leur dit les coûts qui sont rattachés à l'utilisation de leur carte. Aussi, un consommateur bien informé est en mesure d'utiliser adéquatement sa carte de crédit. Il ne s'agit pas de pouvoir ou non utiliser le crédit; il s'agit de savoir comment l'utiliser. Mais même si le consommateur était bien informé, il n'en demeure pas moins que le marchand pourrait être obligé de remettre une commission d'interchange de 3 p. 100. Je ne crois pas que l'éducation puisse servir à quoi que ce soit sur ce point, puisqu'il n'y a aucune surveillance ou réglementation concernant le système de paiement au Canada.

L'éducation en soi est extrêmement importante pour les consommateurs et pour leur permettre de comprendre comment utiliser ces méthodes de paiement, mais elle ne réglerait pas la question de l'absence de concurrence dans le marché de l'interchange, étant donné que les frais continuent d'augmenter. Comme nous l'avons indiqué dans notre exposé, il n'y a pas que le commerçant qui paie; le consommateur paie aussi.

Le sénateur Oliver : L'Association Interac nous a dit qu'elle est limitée en raison d'une ordonnance par consentement; elle essaie d'y apporter des modifications depuis un certain temps déjà. Elle dit qu'elle n'est pas sur un pied d'égalité avec la concurrence. Quels sont certains des éléments que vous aimeriez voir? Supposons qu'Interac puisse obtenir des modifications raisonnables à l'ordonnance par consentement. Qu'aimeriez-vous voir pour qu'on continue de favoriser un juste équilibre entre Interac, Visa et MasterCard?

Mme Brisebois : Comme nous l'avons indiqué dans notre exposé, nous croyons que les trois sociétés — Visa, MasterCard et Interac — devraient fournir leurs services en fonction des mêmes règles. Il devrait y avoir un taux fixe à la fois pour le crédit et le débit, et de manière plus importante, il devrait y avoir une corrélation entre les frais exigés aux commerçants et les services fournis.

C'est pourquoi nous avons parlé du modèle australien. Soyons clairs. Nous ne proposons pas d'adopter le modèle australien. C'est un bon exemple et nous devrions l'étudier. Nous croyons que nous sommes uniques et qu'il devrait y avoir un modèle canadien, mais pour ce qui est du débit, nous disons qu'il y a un

a fabulous system today. It may need a bit of innovation, it may need to change; but it is cost effective; it is trusted; it is the second-most-used debit system in the world.

Senator Oliver: They are now losing market share.

Ms. Brisebois: What is bizarre is they will lose market share because someone else is coming in and charging more. That is not competition.

Senator Ringuette: Could you offer a comment on a response we heard yesterday that a merchant might be able to advertise a discount to his or her customers if those customers choose to pay for items with cash?

Mr. Farrell: In theory, we are allowed to offer such a discount. Practically speaking, it is close to impossible. What you would end up doing in the retail environment is pitting one consumer against another consumer. Second, we would be relying upon one of our thousand plus cashiers to make that determination and calculation at the point of sale, and from a technological perspective, that is not an easy task. That is a major issue. We thought about it, but it is not practical.

Mr. Jewer: I agree with those comments. Obviously, in the face of the significant fee increases we have seen, we have explored a number of options. It is one of the options that we continue to explore, but the challenges that Mr. Farrell has identified are significant in trying to implement that kind of model.

Senator Ringuette: You must admit that you are also playing the role of government tax collectors; you are collecting sales tax that you have to remit to the Government of Canada. From my perspective, it is not fair that you have to pay an interchange fee when you accept credit cards that include the amount of sales tax that you collect for the Government of Canada and the provincial government. In actuality, you are paying a fee to the system in order to collect taxes that go to at least two levels of government.

In your numerous dealings with the government, have you addressed that concern and issue? You are working for the government and you are paying additional costs to the credit card companies who are working for the Government of Canada and the government of whichever province?

Mr. Wilkes: I would not argue with the logic. I personally have not made that particular argument. I thank you for making it for us. It reinforces some of the arguments we have been making as to the type of model and system we need in order to ensure that, ultimately, all of those costs, including those costs that you described, are paid by one person, the consumer.

The consumer not only pays for those costs; they pay for the entirety of costs relating to premium cards. Even if you are not a premium card user, the inflationary impact of what you have described is paid for by all consumers. Whether it is paying

merveilleux système en place aujourd'hui. Il a peut-être besoin d'innovations, il a peut-être besoin d'être modifié, mais il est économique, il est fiable et il vient au deuxième rang des systèmes de débit les plus utilisés au monde.

Le sénateur Oliver : Ils perdent maintenant des parts de marché.

Mme Brisebois : Ce qui est bizarre, c'est qu'ils perdront des parts de marché parce qu'il y a un nouveau joueur qui exige des frais plus élevés. Ce n'est pas ça, la concurrence.

Le sénateur Ringuette : Pourriez-vous commenter une réponse que nous avons entendue hier, selon laquelle un commerçant pourrait être en mesure d'annoncer un rabais à ses clients s'ils choisissent de payer en argent?

M. Farrell : En théorie, il nous est permis d'offrir un tel rabais. Concrètement, c'est presque impossible à faire. Ce qui finirait par se passer dans le milieu de la vente au détail, ce serait d'opposer un consommateur à un autre. De plus, nous nous en remettrions à l'un de nos 1 000 caissiers et plus pour déterminer le rabais et effectuer le calcul au point de vente, et d'un point de vue technologique, ce n'est pas une tâche facile. C'est un problème important. Nous y avons pensé, mais ce n'est pas pratique.

M. Jewer : Je suis d'accord avec ces commentaires. Évidemment, en raison des augmentations de frais considérables que nous avons constatées, nous avons examiné plusieurs options. C'est l'une des options que nous continuons d'examiner, mais les défis dont M. Farrell a parlé sont importants lorsqu'on essaie de mettre en place ce genre de modèle.

Le sénateur Ringuette : Vous devez admettre que vous jouez également le rôle de percepteurs des impôts pour le gouvernement; vous percevez des taxes de vente que vous devez ensuite remettre au gouvernement du Canada. À mon avis, il n'est pas juste que vous deviez payer des frais d'interchange si vous acceptez des cartes de crédit qui incluent le montant des taxes de vente que vous percevez au nom du gouvernement du Canada et du gouvernement provincial. En réalité, vous payez des frais au système afin de percevoir des taxes qui seront remises à au moins deux ordres de gouvernement.

Dans vos nombreux échanges avec le gouvernement, avez-vous parlé de cette préoccupation et de ce problème? Vous travaillez pour le gouvernement et vous payez des frais additionnels aux sociétés émettrices de cartes de crédit qui travaillent pour le gouvernement du Canada et le gouvernement d'une quelconque province.

M. Wilkes : Je ne contesterais pas la logique. Personnellement, je n'ai pas fait valoir cet argument en particulier. Je vous remercie de le faire pour nous. Il vient renforcer certains des arguments que nous avons formulés concernant le type de modèle et le système dont nous avons besoin pour faire en sorte qu'au bout du compte, tous ces frais, y compris les frais que vous avez décrits, sont payés par une personne, le consommateur.

Le consommateur ne paie pas uniquement ces frais; il assume l'ensemble des frais associés aux cartes à valeur ajoutée. Tous les consommateurs sont touchés par l'effet inflationniste de ce que vous avez décrit, même ceux qui n'utilisent pas de cartes à valeur

percentage fees on tax collecting or the percentage of premium cards on the market or any other costs associated, it has one impact, and that impact is on all consumers, not just those that use the particular vehicle.

Senator Ringuette: Do you not find it bizarre that at the same time the Government of Canada reduces its GST tax rate, at that opportune moment, these credit card companies increase by about the same amount. At the end of the invoice, the consumer does not see that much change in their costs.

Ms. Brisebois: It is interesting, Senator Ringuette, that you mention that. In fact, if you look at some of the statistical information we have provided, you are exactly correct.

The stimulus that the government provided is barely still in existence now if you look at the number of premium cards that have entered the market and the impact that those premium cards have had on the cost of goods. We have watched a reduction in GST that has been passed on to consumers basically almost disappear over the last 18 months. There is absolutely no question about that.

Senator Moore: Mr. Farrell, in response to Senator Oliver, you said that we in the past could negotiate, but since Visa and MasterCard have become publicly traded companies, you can no longer do that. Can you tell us about that? What was the relationship? How did it work, and what is it today?

Mr. Farrell: We still have the same relationship. The relationship among the card brands, the issuer, the processor and the merchant all remain the same.

What has happened is a timing issue, in that it seems that all the fee increases started since then. Our deal with our processor is on a cost plus arrangement, so you negotiate the lowest possible cost and anything that comes down from MasterCard or Visa flows directly through to the retailer. The acquirers charge now published rates that are not negotiable.

Senator Moore: Not negotiable. They set the tax and that is it?

Mr. Farrell: That is it.

Ms. Brisebois: MasterCard has announced a new fee on foreign cards, so if someone from Buffalo shops in Canada, the Canadian merchant processing that card will now pay a new fee, which is called a foreign card fee. That is passed down directly to the merchant.

Senator Moore: Even if it is a debit card?

Ms. Brisebois: No. At this point we are talking about credit cards.

ajoutée. Qu'il s'agisse du paiement de frais de pourcentage sur la perception de taxes, du pourcentage des cartes à valeur ajoutée sur le marché ou de tous autres frais associés, il y a une incidence, et cette incidence touche tous les consommateurs, pas seulement ceux qui utilisent ce moyen en particulier.

Le sénateur Ringuette : Ne trouvez-vous pas bizarre qu'au même moment où le gouvernement du Canada réduit la TPS, à ce moment bien choisi, les sociétés émettrices de cartes de crédit augmentent leurs frais du même montant environ? Au bas du relevé, le consommateur ne voit pas beaucoup de changements dans ses coûts.

Mme Brisebois : C'est intéressant que vous mentionniez cela, sénateur Ringuette. En fait, si vous jetez un coup d'œil aux statistiques que nous avons fournies, vous avez tout à fait raison.

Les mesures incitatives que le gouvernement a mises en place existent à peine encore aujourd'hui, si on prend le nombre de cartes à valeur ajoutée qui sont sur le marché et l'incidence que ces cartes à valeur ajoutée ont eue sur le prix des biens. Nous avons vu une réduction de la TPS qui a été accordée aux consommateurs et qui a essentiellement presque disparue au cours des 18 derniers mois. Cela ne fait aucun doute.

Le sénateur Moore : Monsieur Farrell, en réponse au sénateur Oliver, vous avez dit que par le passé, nous pouvions négocier, mais que depuis que Visa et MasterCard sont devenues des sociétés cotées en bourse, on ne peut plus le faire. Pourriez-vous nous en parler? Quelle relation existait-il? Comment ça fonctionnait et qu'en est-il aujourd'hui?

M. Farrell : Nous avons encore la même relation. La relation entre les cartes de crédit de différentes marques, l'émetteur, le service de traitement et le commerçant demeure la même.

Ce qui s'est produit, c'est une question de bon moment, c'est-à-dire qu'il semble que tous les frais ont augmenté à partir de ce moment-là. L'entente que nous avons avec notre service de traitement est un arrangement du prix coûtant majoré, alors on négocie le coût le plus bas possible et tout ce qui vient de MasterCard ou de Visa circule directement jusqu'au détaillant. Les acquéreurs imposent des taux qui sont maintenant publiés et qui ne sont pas négociables.

Le sénateur Moore : Pas négociables. Ils fixent la taxe et c'est tout?

M. Farrell : C'est tout.

Mme Brisebois : MasterCard a annoncé de nouveaux frais pour les cartes étrangères, alors si quelqu'un de Buffalo magasine au Canada, le commerçant canadien qui traite cette carte paiera maintenant de nouveaux frais, qui portent le nom de frais pour cartes étrangères. Ces frais sont transférés directement au commerçant.

Le sénateur Moore : Même s'il s'agit d'une carte de débit?

Mme Brisebois : Non. À ce moment-ci, seules les cartes de crédit sont touchées.

Senator Moore: In an ideal world, what would your organization want to see? Would we like to see a debit card with a flat fee?

Ms. Brisebois: We would like to see a debit card with a flat fee, but we would also like to see some regulations around the payment system that ensures transparency, oversight and correlation between the flat fee charged and the service provided.

If you see a flat fee at 8 cents, that sounds really reasonable today, as we heard yesterday with MasterCard. What stops them from that flat fee becoming a dollar in a couple of years from now?

If there is not in fact a correlation between the service provided and the fee charged, regardless if it is a flat fee or a percentage, it does not make any difference.

Senator Moore: This is the intervention that Mr. Jewer suggested in response to Senator Oliver; he wants some kind of an intervention.

Ms. Brisebois: Yes. It is simply because it is a reversed definition of competition in the world of Visa and MasterCard.

Senator Moore: I just want to get this on the record. I think what Senator Ringuette was asking is that in a transaction where you are paying a percentage, you are paying a percentage on the total of the transaction including the taxes. Is that right?

Mr. Jewer: Yes.

Mr. Farrell: With respect to our concerns, every argument comes down to the fact that it is the merchant's choice; we have a choice to accept or not to accept. However, we do not have a choice. It is the consumer that makes that choice, and as retailers, consumers are king. We have no choice.

Our concern is Visa and MasterCard, as they have done with the INFINITE card, will now just throw their debit onto the same card and send it out in the mail. Consumers will take their other debit card and realize they do not have to carry two cards anymore. They will throw the other card in the garbage. When they come to our store and we say sorry, we are not accepting that, we just lost our customer. We cannot afford that, and we have no choice in this situation.

Ms. Brisebois: Another scenario is what happened in the U.K., and I think it was mentioned yesterday by some of your witnesses. They will be striking deals with their merchants. Merchants are competitive, so if they feel they can get a very low fee for a period of time and they live in a world of very slim margins, they may take advantage of it. What happens is that the merchant then is helping MasterCard build market share. Once that happens, the merchant renegotiates and, lo and behold, those fees no longer

Le sénateur Moore : Dans un monde idéal, qu'est-ce que votre organisation aimerait voir? Aimeriez-vous une carte de débit assortie de frais fixes?

Mme Brisebois : Nous aimerions voir une carte de débit assortie de frais fixes, mais nous aimerions également voir certains règlements entourant le système de paiement afin d'assurer la transparence, la surveillance et la corrélation entre les frais fixes imposés et le service fourni.

Si on a des frais fixes de 8 cents, ça semble très raisonnable aujourd'hui, comme nous l'avons entendu hier avec MasterCard. Qu'est-ce qui les empêche de hausser ces frais fixes à 1 $ dans deux ou trois années?

S'il n'existe pas de corrélation entre le service fourni et les frais imposés, qu'il s'agisse de frais fixes ou d'un pourcentage fixe, cela ne fait aucune différence.

Le sénateur Moore : C'est l'intervention que M. Jewer a proposée en réponse au sénateur Oliver; il veut une certaine intervention.

Mme Brisebois : Oui. C'est simplement parce qu'il s'agit d'une définition inversée de la concurrence dans le monde de Visa et de MasterCard.

Le sénateur Moore : Je veux simplement que ce soit consigné au compte rendu. Je crois que ce que le sénateur Ringuette demandait, c'est que lors d'une transaction où on paie un pourcentage, on paie un pourcentage sur le montant total de la transaction, y compris les taxes. Est-ce exact?

M. Jewer : Oui.

M. Farrell : En ce qui concerne nos préoccupations, chaque argument revient à dire qu'il s'agit du choix du commerçant; nous avons le choix d'accepter ou de refuser, mais nous n'avons pas véritablement le choix. C'est le consommateur qui fait ce choix et, pour les détaillants, le consommateur est roi. Nous n'avons pas le choix.

Nous craignons que Visa et MasterCard fassent faire comme ils ont fait avec la carte INFINITE et qu'ils ajoutent simplement la fonction de débit à la même carte et l'envoient par la poste. Les consommateurs prendront leur autre carte de débit et se rendront compte qu'ils n'ont plus besoin de garder deux cartes sur eux. Ils jetteront alors l'autre carte aux poubelles. Lorsqu'ils se présenteront dans notre magasin et que nous dirons que nous sommes désolés, mais que nous n'acceptons pas cette carte, nous perdrons simplement notre client. Nous n'en avons pas les moyens, et nous n'avons pas le choix dans les circonstances.

Mme Brisebois : L'autre scénario est celui qui s'est réalisé au Royaume-Uni, et je crois qu'un des témoins en a parlé hier. Ils concluront des ententes avec leurs commerçants. Les commerçants se livrent concurrence; donc, s'ils estiment pouvoir payer des frais très peu élevés pendant une certaine période de temps — et ils vivent dans un monde où les marges sont très étroites —, ils pourraient être tentés d'en profiter. Le commerçant aide alors MasterCard à prendre une part du marché. Lorsque

exist. We have seen it in the U.K. and the United States. It happens everywhere. It is that $10 billion that is not in your back pocket. That is exactly what will happen.

Senator Gerstein: I suspect the one thing we could all agree with around this table is that retailing has never been easy. I am fascinated by the fact that you are looking towards regulation in this situation. I am old enough to remember when the Retail Council of Canada was looking for deregulation, particularly when it came to store hours. There actually was a time when the only night that stores were open was Thursday night. I wonder if some retailers might not be longing for shorter hours today and no Sunday shopping.

I am interested in the fact that you are looking at Australia as the model for which you would like to see some regulation. My understanding is that the results out of Australia are somewhat mixed. There is a school of thought that says that costs have, in fact, gone up; retail prices have not gone down. Why are you so committed that we should look at this model?

Ms. Brisebois: We need to be clear. We are not saying we should be adopting the Australian model. In fact, in our submission we are talking about other jurisdictions that have also put regulations in place. They may not have used the Australian model as we know it, but they have looked at the Australian model.

The Australian model is basically showing, and proving, that in fact the credit card and debit card market can still be profitable with a cap. They have done so. There is no doubt about that. The reserve bank is on record. Experts in the card association business are on record stating that.

Mr. Stanton from MasterCard mentioned that one of the mistakes Australia made was not to include American Express, for example. We should be looking at what these other jurisdictions have done. If the committee supports this model, it could allow us to understand why it is important to set regulations around the fees charged to merchants and to develop a model that fits our unique Canadian experience.

Mr. Wilkes: I think Ms. Brisebois would agree that it is the principles and the approach. We have said it a number of times: Ensure transaction costs reflect the actual costs, plus a reasonable return; ensure there is transparency, speaking a bit to consumer education; and ensure there is a benchmark to understand what real transaction costs should be so you do not get that artificial flat rate of $2.

We are not saying to take Australia and plant it in Canada. We have reiterated many times that we need a Canadian system that works for the Canadian economy. We believe — and that is why we use the word "model" with Australia — that it has the right principles.

c'est fait, le commerçant renégocie l'entente et, ô surprise, ces frais n'existent plus. Ça s'est produit au Royaume-Uni et aux États-Unis. Ça arrive partout. Ce sont ces 10 milliards de dollars qui ne sont pas dans vos poches. C'est exactement ça qui se passera.

Le sénateur Gerstein : J'imagine qu'une des choses au sujet de laquelle nous nous entendons tous est que le commerce de détail n'a jamais été facile. Je suis frappé par le fait que, dans les circonstances, vous espérez une réglementation. Je suis suffisamment âgé pour me souvenir de l'époque où le Conseil canadien du commerce de détail espérait une déréglementation, en particulier lorsqu'il a été question des heures d'ouverture des magasins. À une époque, le seul soir où les magasins étaient ouverts était le jeudi soir. Je me demande si certains détaillants ne souhaiteraient pas revenir à des heures d'ouverture moins longues et à la fermeture le dimanche.

Je m'intéresse au fait que vous examinez la réglementation australienne comme un modèle que vous aimeriez voir reproduire ici. Selon ce que je comprends, les résultats obtenus en Australie sont plutôt mitigés. Selon certains, les coûts auraient en fait augmenté; les prix de détail n'ont pas diminué. Pourquoi êtes-vous si convaincu que nous devrions considérer ce modèle?

Mme Brisebois : Nous devons être clairs. Nous ne disons pas qu'il faut adopter le modèle australien. En fait, dans notre présentation, nous parlons d'autres pays qui ont également mis en place une réglementation. Ces pays n'ont peut-être pas adopté le modèle australien tel que nous le connaissons, mais ils ont examiné ce modèle.

Essentiellement, le modèle australien montre et prouve qu'en fait, le marché des cartes de crédit et des cartes de débit peut être profitable même si on met en place un plafond. C'est ce qu'ils ont fait. Il n'y a aucun doute là-dessus. La banque de réserve l'a affirmé clairement. Les spécialistes du domaine des cartes l'ont également déclaré.

M. Stanton de MasterCard a mentionné qu'une des erreurs de l'Australie est de ne pas avoir inclus American Express, par exemple. Nous devrions regarder ce que les autres pays ont fait. Si le comité appuie ce modèle, nous pourrions comprendre pourquoi il est important de mettre en place une réglementation concernant les frais facturés aux commerçants et d'élaborer un modèle qui correspond à la situation unique du Canada.

M. Wilkes : Je pense que Mme Brisebois serait d'accord pour dire qu'il s'agit des principes et de l'approche. Nous l'avons répété à plusieurs reprises : s'assurer que le coût des transactions reflète le coût réel, additionné d'un retour raisonnable; s'assurer qu'il y a de la transparence, en informant les consommateurs, et s'assurer de mettre en place des points de référence permettant de comprendre quel devrait être le coût réel des transactions afin de ne pas établir un taux fixe artificiel de 2 $.

Nous ne disons pas qu'il faut prendre ce que l'Australie a fait pour le mettre en place au Canada. Nous avons répété à maintes reprises que nous avons besoin d'un système canadien qui convient à l'économie canadienne. Nous croyons — et c'est pourquoi nous utilisons le mot « modèle » en ce qui concerne l'Australie — que ce système est fondé sur les bons principes.

Mr. Jewer: Senator Gerstein, we do not take asking for increased regulation lightly. It is a very difficult decision that is only reflective of the difficult situation we found ourselves in with the significant cost increases.

The Chair: I think we can also all agree that regulation is an imperfect science and sometimes you get unintended effects. I think we all would agree that in most scenarios, the market, generally speaking, is the best regulator.

One of the problems seems to be that I, as a customer, am really only interested in the bells and whistles. If I am interested in air travel and I will get three times the number of points, I want that card. If, on the other hand, when this card came to me unsolicited through the mail, it said, "By the way, your annual fee for this card will be $500," that might deter me, might it not? Is there any opportunity for differentiating premium cards from non-premium cards at that end of the spectrum?

Ms. Brisebois: Before I ask Mr. Jewer to answer that question, let me comment on your comment about less regulation.

I think we would all agree that because of the financial institutions in this country being highly regulated, that we can sit comfortably and look at what has happened in the United States, in a very unregulated environment, and sometimes agree that regulation is good. It may not apply to all situations, but in the financial market, we have gone through difficult times and we have experienced what works and what does not work. We suggest that in Canada the banking regulations have worked, and we are suggesting that we should be expanding those regulations to ensure that we protect the payment system. I will let Mr. Jewer talk about the premium cards.

The Chair: It is not an all-or-nothing situation.

Ms. Brisebois: No, it is not; I agree.

Mr. Jewer: The lack of transparency has made it very difficult to try to educate consumers on this issue. As Mr. Farrell mentioned earlier, as a retailer, we do not want to be in the business of pitting our consumers against our other consumers. Some consumers in our stores pay a significantly lower cost, or cause us to incur a significantly lower cost than other consumers in our store, and those consumers are not directly bearing the impact of their choice of payment.

Mr. Wilkes: Right now, the rewards and benefits you are talking about are paid for by everyone, so the highest-cost card transaction fees are paid for by all of Mr. Farrell's customers and all of Mr. Jewer's customers. If, in the scenario you suggested, there was the choice, the transparency, the decision that, yes, I will pay whatever in order to reap those particular awards, or maybe get university payments at a lower cost, that is where I

M. Jewer : Sénateur Gerstein, nous ne prenons pas à la légère le fait de demander l'adoption d'une réglementation plus poussée. C'est une décision très difficile à prendre qui reflète simplement la situation difficile dans laquelle nous nous trouvons en raison de l'augmentation substantielle des coûts.

Le président : Je crois que nous convenons tous que la réglementation n'est pas une science exacte et que parfois elle produit des effets pervers. Je crois que nous nous accordons tous pour dire que dans la plupart des cas, le marché est généralement le meilleur régulateur.

Un des problèmes semble être le fait que le consommateur n'est vraiment réellement intéressé qu'aux fioritures. Celui qui s'intéresse aux voyages en avion à qui on offre le triple de points voudra avoir cette carte. Si, d'un autre côté, il reçoit une carte par courrier sans l'avoir demandée et qu'on lui dit : « En passant, vos frais annuels pour cette carte s'élèveront à 500 $ », cela pourrait avoir un effet dissuasif, n'est-ce pas? Est-il possible de distinguer les cartes premières des cartes ordinaires au bout du spectre?

Mme Brisebois : Avant que je demande à M. Jewer de répondre à cette question, permettez-moi de faire quelques commentaires sur vos propos au sujet de l'assouplissement de la réglementation.

Je crois que nous sommes tous d'accord sur le fait que parce que les institutions financières canadiennes sont très réglementées, nous pouvons nous asseoir confortablement dans nos fauteuils et regarder ce qui s'est passé aux États-Unis, où la réglementation est très peu contraignante, et parfois être d'avis que la réglementation est une bonne chose. Cela ne s'applique peut-être pas à toutes les situations, mais dans le marché financier, nous avons connu des périodes difficiles qui nous ont permis de voir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Nous affirmons qu'au Canada, la réglementation du système bancaire a fonctionné, et nous pensons qu'il faut élargir la réglementation de manière à assurer la protection du système de paiement. Je laisserai M. Jewer parler des cartes premières.

Le président : Ce n'est pas une question de tout ou rien.

Mme Brisebois : Non, en effet.

M. Jewer : Le manque de transparence a compliqué la tâche d'information du consommateur dans ce domaine. Comme M. Farrell l'a indiqué plus tôt, en tant que détaillants, nous ne voulons pas opposer nos clients à d'autres de nos clients. Certains clients de nos magasins paient des frais très bas ou nous mènent à assumer des coûts beaucoup plus bas que d'autres clients, et ces clients ne supportent pas directement les conséquences de leur choix de paiement.

M. Wilkes : Actuellement, tout le monde paie pour les récompenses et les avantages dont vous parlez, de sorte que tous les clients de M. Farrell et de M. Jewer assument les frais de transactions liés aux cartes les plus chères. Si, dans le cas que vous avez présenté, le processus était transparent et qu'il y avait un choix à faire, une décision à prendre, de débourser ce qu'il faut pour obtenir ces récompenses particulières, ou peut-être pour

think innovation and competition should flourish, in the open, with the decision made by the person who is receiving the benefits, not behind the scenes with everyone's money.

Ms. Brisebois: If you choose to pay $100 versus $500, that is a relationship that you have with your financial institution, so you are paying as a consumer. Then you have to ask yourself why, then, the merchant is paying more when you are using that card, because you have already paid for the privilege of using that card.

The Chair: When I am using that $500 card.

Ms. Brisebois: If you have a standard card, that is fine, but if you are paying for a premium card — and that is what we are seeing in the credit card market — you are paying for that privilege, and that relationship is between you and your bank, and it should not be paid by the merchant.

The Chair: We could continue this discussion, with great benefit to us all, for a long time. Senator Massicotte will do that just after I adjourn the meeting. Thank you for coming.

(The committee adjourned.)

payer mes droits de scolarité à moindre coût, je crois que c'est ici qu'on devrait ouvertement laisser libre cours à l'innovation et à la concurrence. La décision serait alors prise par la personne qui profite des avantages, et non en cachette avec l'argent de tout le monde.

Mme Brisebois : Si vous décidez de payer des frais de 100 $ plutôt que de 500 $, c'est entre vous et votre institution financière que ça se passe, donc vous payez en tant que consommateur. Ensuite, vous devez vous demander pourquoi le marchand paie plus cher lorsque vous utilisez cette carte, car vous avez déjà payé pour obtenir ce privilège.

Le président : Lorsque j'utilise la carte qui coûte 500 $.

Mme Brisebois : Si vous détenez une carte ordinaire, ça va, mais si vous payez pour une carte première — et c'est ce que nous observons sur le marché des cartes de crédit — vous payez pour obtenir des privilèges, et cette relation concerne le consommateur et sa banque, le commerçant ne devrait pas avoir à payer pour ça.

Le président : Nous pourrions poursuivre cette discussion longtemps, ça nous serait fort utile à tous. Le sénateur Massicotte s'y emploiera après que j'aurai levé la séance. Je vous remercie d'être venus.

(La séance est levée.)

MAIL POSTE
Canada Post Corporation/Société canadienne des postes
Postage paid Poste-payé
Lettermail Poste-lettre
1782711
OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to:

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

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

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

WITNESSES

Wednesday, April 22, 2009

MasterCard Canada:

Kevin Staunton, President;

Diane Miquelon, Vice-President and Team Leader;

Andrea Cotroneo, Vice-President, Canada Regionial Counsel.

Visa Canada:

Tim Wilson, Head.

Thursday, April 23, 2009

Interac Association:

Mark O'Connell, President and Chief Executive Officer.

Retail Council of Canada:

Diane J. Brisebois, President and Chief Executive Officer.

Giant Tiger Stores Limited:

Greg Farrell, Executive Vice-President and Chief Financial Officer.

Canadian Council of Grocery Distributors:

David Wilkes, Senior Vice-President.

Sobeys Inc.:

Paul Jewer, Senior Vice-President Finance and Treasurer.

TÉMOINS

Le mercredi 22 avril 2009

MasterCard Canada Inc. :

Kevin Stanton, président;

Diane Miquelon, vice-présidente et chef d'équipe;

Andrea Cotroneo, vice-présidente, avocate — région du Canada.

Visa Canada :

Tim Wilson, chef de la direction.

Le jeudi 23 avril 2009

Association Interac :

Marc O'Connell, président et chef de la direction.

Conseil canadien du commerce de détail :

Diane J. Brisebois, présidente et chef de la direction.

Magasins Tigre Géant Limitée :

Greg Farrell, vice-président-directeur général et chef des finances.

Conseil canadien des distributeurs en alimentation :

David Wilkes, premier vice-président.

Sobeys Inc. :

Paul Jewer, premier vice-président des finances et trésorier.

Available from:
PWGSC – Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Also available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Disponible auprès des:
TPGSC – Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Aussi disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca