

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-first Parliament, 2011-12-13

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

BANKING, TRADE
AND COMMERCE

Chair:
The Honourable IRVING GERSTEIN

Wednesday, February 13, 2013
Thursday, February 14, 2013

Issue No. 30

Third and fourth (final) meetings on:

Bill C-28, An Act
to amend the Financial
Consumer Agency of Canada Act

INCLUDING:
THE NINTH REPORT OF THE COMMITTEE
(Bill C-28)

WITNESSES:
(See back cover)

Première session de la
quarante et unième législature, 2011-2012-2013

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

BANQUES ET
DU COMMERCE

Président :
L'honorable IRVING GERSTEIN

Le mercredi 13 février 2013
Le jeudi 14 février 2013

Fascicule n° 30

Troisième et quatrième (dernière) réunions concernant :

Le projet de loi C-28, Loi modifiant
la Loi sur l'Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Y COMPRIS :
LE NEUVIÈME RAPPORT DU COMITÉ
(Projet de loi C-28)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE
ON BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable Irving Gerstein, *Chair*

The Honourable Céline Hervieux-Payette, P.C., *Deputy Chair*
and

The Honourable Senators:

Buth	Maltais
* Cowan (or Tardif)	Massicotte
Greene	Moore
Harb	Oliver
* LeBreton, P.C. (or Carignan)	Ringuette
	Smith (<i>Saurel</i>)
	Stewart Olsen

* Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 12-5, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Buth replaced the Honourable Senator Tkachuk (*February 14, 2013*).

The Honourable Senator Stewart Olsen replaced the Honourable Senator Poirier (*February 14, 2013*).

The Honourable Senator Tkachuk replaced the Honourable Senator Patterson (*February 14, 2013*).

The Honourable Senator Patterson replaced the Honourable Senator Tkachuk (*February 13, 2013*).

The Honourable Senator Poirier replaced the Honourable Senator Stewart Olsen (*February 13, 2013*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT
DES BANQUES ET DU COMMERCE

Président : L'honorable Irving Gerstein

Vice-présidente : L'honorable Céline Hervieux-Payette, C.P.
et

Les honorables sénateurs :

Buth	Maltais
* Cowan (ou Tardif)	Massicotte
Greene	Moore
Harb	Oliver
* LeBreton, C.P. (ou Carignan)	Ringuette
	Smith (<i>Saurel</i>)
	Stewart Olsen

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 12-5 du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Buth a remplacé l'honorable sénateur Tkachuk (*le 14 février 2013*).

L'honorable sénateur Stewart Olsen a remplacé l'honorable sénateur Poirier (*le 14 février 2013*).

L'honorable sénateur Tkachuk a remplacé l'honorable sénateur Patterson (*le 14 février 2013*).

L'honorable sénateur Patterson a remplacé l'honorable sénateur Tkachuk (*le 13 février 2013*).

L'honorable sénateur Poirier a remplacé l'honorable sénateur Stewart Olsen (*le 13 février 2013*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, February 13, 2013
(72)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 4:16 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Irving Gerstein, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Gerstein, Greene, Harb, Maltais, Massicotte, Moore, Oliver, Patterson, Poirier, Ringuette and Smith (*Saurel*) (11).

In attendance: Brett Stuckey and Adriane Yong, 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, December 11, 2012, the committee continued its examination of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act. (*For the complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 29.*)

WITNESSES:*Canadian Bankers Association:*

Robin Walsh, Vice President, Strategy and Communications;
Marion Wrobel, Vice President, Policy and Operations.

Knowledge Bureau:

Evelyn Jacks, President.

Canadian Life and Health Insurance Association Inc.:

Leslie Byrnes, Vice President, Distribution and Pensions.

Credit Union Central of Canada:

Marc-André Pigeon, Director, Financial Services Sector;
Kevin Dorse, Manager, Advocacy.

Desjardins Group:

Bernard Brun, Director, Government Relations.

Advocis:

Greg Pollock, President and Chief Executive Officer.

ABC Life Literacy Canada:

Mack Rogers, Program Manager, Community Literacy and Learners.

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI):

Adam Fair, Acting Director.

Canadian Alliance of Student Associations:

Zachary Dayler, National Director.

The chair made an opening statement.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 13 février 2013
(72)

[Traduction]

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

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Gerstein, Greene, Harb, Maltais, Massicotte, Moore, Oliver, Patterson, Poirier, Ringuette et Smith (*Saurel*) (11).

Également présents : Brett Stuckey et Adriane Yong, 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 11 décembre 2012, le comité poursuit son étude du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 29 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :*Association des banquiers canadiens :*

Robin Walsh, vice-président, Stratégie et communications;
Marion Wrobel, vice-président, Politiques et opérations.

Knowledge Bureau :

Evelyn Jacks, présidente.

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. :

Leslie Byrnes, vice-présidente, Distribution et rentes.

Centrale des caisses de crédit du Canada :

Marc-André Pigeon, directeur, Secteur des services financiers;
Kevin Dorse, gestionnaire, Sensibilisation.

Groupe Desjardins :

Bernard Brun, directeur, Relations gouvernementales.

Advocis :

Greg Pollock, président et premier dirigeant.

ABC Life Literacy Canada :

Mack Rogers, gestionnaire de programme, Alphabétisation populaire et apprenants.

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) :

Adam Fair, directeur par intérim.

Alliance canadienne des associations étudiantes :

Zachary Dayler, directeur national.

Le président ouvre la séance.

Ms. Jacks made a statement and answered questions.

Mr. Walsh made a statement and, together with Mr. Wrobel, answered questions.

Mr. Pigeon made a statement and, together with Mr. Dorse, answered questions.

Mr. Brun made a statement and answered questions.

Ms. Byrnes made a statement and answered questions.

At 5:22 p.m., the committee suspended.

At 5:24 p.m., the committee resumed.

Mr. Pollock made a statement and answered questions.

Mr. Rogers made a statement and answered questions.

Mr. Fair made a statement and answered questions.

Mr. Dayler made a statement and answered questions.

At 6:08 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Thursday, February 14, 2013
(73)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:30 a.m., in room 505, Victoria Building, the chair, the Honourable Irving Gerstein, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Buth, Gerstein, Greene, Harb, Maltais, Massicotte, Moore, Oliver, Ringuette and Stewart Olsen (10).

In attendance: Brett Stuckey and Adriane Yong, 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, December 11, 2012, the committee continued its examination of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act. (*For the complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 29.*)

It was agreed that the committee proceed to clause-by-clause consideration of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act (Financial Literacy Leader Act).

It was agreed that the title stand postponed.

It was agreed that clause 1, which contains the short title, stand postponed.

It was agreed that clause 2 carry.

It was agreed that clause 3 carry.

Mme Jacks fait une déclaration, puis, répond aux questions.

M. Walsh fait une déclaration, puis, avec M. Wrobel, répond aux questions.

M. Pigeon fait une déclaration, puis, avec M. Dorse, répond aux questions.

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

Mme Byrnes fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 17 h 22, la séance est suspendue.

À 17 h 24, la séance reprend.

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

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

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

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

À 18 h 8, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le jeudi 14 février 2013
(73)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 30, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Irving Gerstein (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Buth, Gerstein, Greene, Harb, Maltais, Massicotte, Moore, Oliver, Ringuette et Stewart Olsen (10).

Également présents : Brett Stuckey et Adriane Yong, 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 11 décembre 2012, le comité poursuit son étude du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 29 des délibérations du comité.*)

Il est convenu que le comité procède à l'étude article par article du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (Loi sur le chef du développement de la littératie financière).

Il est convenu de reporter l'adoption du titre.

Il est convenu de reporter l'adoption de l'article 1, le titre abrégé.

Il est convenu d'adopter l'article 2.

Il est convenu d'adopter l'article 3.

It was agreed that clause 4 carry.
It was agreed that clause 5 carry.
It was agreed that clause 6 carry.
It was agreed that clause 7 carry.
It was agreed that clause 8 carry.
It was agreed that clause 9 carry.
It was agreed that clause 10 carry.
It was agreed that clause 11 carry.
It was agreed that clause 12 carry.
It was agreed that clause 13 carry.
It was agreed that clause 14 carry.
It was agreed that clause 15 carry.
It was agreed that clause 1, which contains the short title, carry.
It was agreed that the title carry.
It was agreed that the bill carry.
It was agreed that the committee report the bill without amendment.
At 10:35 a.m., pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered a draft agenda.
It was agreed that senators' staff be allowed to stay in the room and that blackberries and cellular phones not be used.

At 10:45 a.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Il est convenu d'adopter l'article 4.
Il est convenu d'adopter l'article 5.
Il est convenu d'adopter l'article 6.
Il est convenu d'adopter l'article 7.
Il est convenu d'adopter l'article 8.
Il est convenu d'adopter l'article 9.
Il est convenu d'adopter l'article 10.
Il est convenu d'adopter l'article 11.
Il est convenu d'adopter l'article 12.
Il est convenu d'adopter l'article 13.
Il est convenu d'adopter l'article 14.
Il est convenu d'adopter l'article 15.
Il est convenu d'adopter l'article 1, le titre abrégé.
Il est convenu d'adopter le titre.
Il est convenu d'adopter le projet de loi.
Il est convenu que le comité fasse rapport du projet de loi adopté sans amendement.
À 10 h 35, conformément à l'article 12-16(1)d) du Règlement, le comité étudie un projet d'ordre du jour.
Il est convenu d'autoriser le personnel des sénateurs à demeurer dans la pièce et d'interdire l'utilisation des appareils BlackBerry et des téléphones cellulaires.
À 10 h 45, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

*La greffière du comité,
Barbara Reynolds
Clerk of the Committee*

REPORT OF THE COMMITTEE

Thursday, February 14, 2013

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

NINTH REPORT

Your committee, to which was referred Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act, has, in obedience to the order of reference of December 11, 2012, examined the said Bill and now reports the same without amendment.

Respectfully submitted,

RAPPORT DU COMITÉ

Le jeudi 14 février 2013

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

NEUVIÈME RAPPORT

Votre comité, auquel a été renvoyé le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, a, conformément à l'ordre de renvoi du 11 décembre 2012, examiné ledit projet de loi et en fait maintenant rapport sans amendement.

Respectueusement soumis,

Le président,

IRVING R. GERSTEIN

Chair

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, February 13, 2013

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act, met this day at 4:16 p.m. to give consideration to the bill.

Senator Irving Gerstein (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, this afternoon, our committee will hold its third meeting to study Bill C-28, the proposed financial literacy leader act, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

As background for our audience, in December 2010, after having examined the issue over an 18-month period, the Task Force on Financial Literacy issued its report. The first of its 30 recommendations was the appointment of a financial literacy leader. The first recommendation stated, in fact, that the task force recommends that the Government of Canada appoint an individual directly accountable to the Minister of Finance to serve as a dedicated national leader. This financial literacy leader should have the mandate to work collaboratively with stakeholders to oversee the national strategy, implement the recommendations and champion financial literacy on behalf of all Canadians. Bill C-28 will implement this first recommendation.

Today, we will have two one-hour sessions with a panel of witnesses in each session. Each individual or organization will give a five-minute opening statement, and then we will have time for questions.

On our first panel, we are pleased to welcome Evelyn Jacks, President of Knowledge Bureau, a provider of customized tax and wealth management accreditation programs for professional advisers and institutional clients. She was also a member of the Task Force on Financial Literacy. Also appearing are Robin Walsh, Vice President of Strategy and Communications, and Marion Wrobel, Vice President of Policy and Operations from the Canadian Bankers Association, representing the banking industry in Canada; Marc-André Pigeon, Director of Financial Services Sector, and Kevin Dorse, Manager of Advocacy from the Credit Union Central of Canada, representing the credit unions; Bernard Brun, Director of Government Relations for Desjardins, the largest cooperative financial group in Canada; and Leslie Byrnes, Vice President of Distribution and Pensions from the Canadian Life and Health Insurance Association Inc., representing the insurance sector.

We will begin with five-minute opening comments. Ms. Jacks, I will call on you to start us off, please.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 13 février 2013

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, qui a été saisi du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, se réunit aujourd'hui, à 16 h 16, pour examiner le projet de loi en question.

Le sénateur Irving Gerstein (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Honorables sénateurs, c'est notre troisième séance consacrée à l'étude du projet de loi C-28, Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Le titre abrégé est Loi sur le chef du développement de la littératie financière.

Je vous rappelle certains faits. Après avoir examiné la question pendant 18 mois, le Groupe de travail sur la littératie financière a publié son rapport en décembre 2010. Selon la première de ses 30 recommandations, il fallait nommer une personne pour occuper le poste de responsable de la littératie financière. Je vous fais la lecture de cette recommandation : « Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada nomme une personne, qui relèverait directement du ministre des Finances, pour occuper le poste de Responsable national. Le Responsable de littératie financière devrait avoir pour mandat de collaborer avec les partenaires afin de superviser la stratégie nationale, de mettre en œuvre les recommandations et de faire la promotion de la littératie financière au nom de tous les Canadiens. » Le projet de loi C-28 a repris cette première recommandation.

Aujourd'hui, nous tiendrons deux réunions d'une heure chacune. Au cours de chaque réunion, nous accueillerons un groupe de témoins. Chaque personne ou organisation disposera de cinq minutes pour sa déclaration préliminaire, puis nous poserons des questions.

Je vous présente notre premier groupe de témoins. Nous sommes heureux d'accueillir Evelyn Jacks, présidente de Knowledge Bureau, organisme qui fournit à ses clients institutionnels des programmes personnalisés d'accréditation en matière de gestion de l'impôt et de patrimoine. Elle a siégé au Groupe de travail sur la littératie financière. Nous recevons aussi Robin Walsh, vice-président de Stratégie et communications, ainsi que Marion Wrobel, vice-président de Politiques et Opérations à l'Association des banquiers canadiens, qui représente le secteur bancaire canadien. Nous accueillons également Marc-André Pigeon, directeur du Secteur des services financiers, ainsi que Kevin Dorse, gestionnaire de Sensibilisation à la Centrale des caisses de crédit du Canada. Nous recevons Bernard Brun, directeur des relations gouvernementales du Groupe Desjardins, le plus important mouvement financier coopératif. Enfin, nous accueillons Leslie Byrnes, vice-présidente, Distribution et rentes à l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.

Nous commencerons par les déclarations préliminaires de cinq minutes. Madame Jacks, vous serez la première à prendre la parole. Je vous en prie.

Evelyn Jacks, President, Knowledge Bureau: Good afternoon, ladies and gentlemen. It is my pleasure to be here, and I would like to thank you very much for the opportunity to comment on Bill C-28.

I am in favour of the bill as it stands in terms of its legislative framework and, in particular, the mandate for the financial literacy leader, which is anticipated to be a five-year renewable term.

My comments today will make reference to two documents. The first is the Task Force on Financial Literacy report, the national strategy that we developed in that report and the 30 guidelines therein.

The second is a more recent report than even that one, and that is the *High-level Principles on National Strategies for Financial Education*, which was developed by the OECD International Network on Financial Education. It comprised representation from over 100 economies and was endorsed by the G20 leaders at their recent summit in Los Cabos in June 2012.

Finally, I bring perspective from private enterprise in that I run a national post-secondary educational institute that is the educational home to approximately 4,500 tax and financial advisers who work primarily with individual taxpayers and investors representing likely hundreds of thousands of people. We also publish financial consumer books, most importantly, with significant authors who have reached millions of people across the country.

There are three issues I would like to speak to today. The first is the authority that is required by the financial literacy leader as you contemplate the structure of this bill. The second is an issue of urgency and why we have an issue of urgency today in Canada and around the world. The third issue is to give some perspective, perhaps, on some of the skills that will be required by this leader.

I will now speak to the issue of authority. This financial literacy leader will need the authority to initiate and implement the national strategy and to work perhaps not just with national guidance from a variety of significant stakeholders but also with international guidance. Because this job is really too big for one person, this person will require the authority to collaborate with relevant stakeholders at the highest policy levels and may, in fact, require influence as it relates to enforcement powers.

The reporting structure, therefore, for this financial literacy leader is important in that a holistic approach to improving financial literacy for Canadians will encompass consumer empowerment, regulation, protection and fair market practices. It is likely that the FCAC is an appropriate home for this leader. However, one concern may be the reporting structure in that we will have two leaders here as the bill anticipates, one reporting to another, and perhaps the mandates of the commissioner and the FCAC will require some revisiting.

Evelyn Jacks, présidente, Knowledge Bureau : Bonjour, mesdames et messieurs. Je suis heureuse d'être parmi vous aujourd'hui. J'aimerais remercier le comité de nous offrir l'occasion de présenter nos observations sur le projet de loi C-28.

Je tiens d'abord à vous dire que je suis en faveur de ce projet de loi et de la nomination d'un chef du développement de la littératie financière dont le mandat renouvelable serait de cinq ans.

Dans mes observations, je ferai référence à deux documents. Le premier est le rapport du Groupe de travail sur la littératie financière. Nous y exposons la stratégie nationale et y proposons 30 recommandations.

Le second document est un rapport encore plus récent. Son titre est *Principes de haut niveau sur les stratégies nationales pour l'éducation financière*. Il a été élaboré par le Réseau international sur l'éducation financière de l'OCDE. Ce réseau est composé de représentants de plus de 100 économies. Ce document a été approuvé par les chefs du G20 lors du Sommet de Los Cabos en juin 2012.

De plus, je vous ferai valoir le point de vue de l'entreprise privée, étant donné que je dirige un établissement national d'enseignement postsecondaire qui regroupe environ 4 500 conseillers fiscaux et financiers, qui travaillent essentiellement avec les contribuables et les investisseurs, ce qui signifie des centaines de milliers de personnes. Nous publions également des livres sur la consommation financière rédigés, ce qui est le plus important, par des auteurs réputés qui sont lus par des millions de Canadiens et de Canadiennes.

Je voudrais aborder trois aspects aujourd'hui. Je traiterai tout d'abord des pouvoirs dont aura besoin le chef du développement de la littératie financière dans le cadre de votre projet de loi. Par la suite, j'aborderai un problème qu'il est urgent de résoudre et je vous expliquerai pourquoi nous sommes aux prises avec un tel problème aujourd'hui au Canada et ailleurs dans le monde. Enfin, je vous exposerai mon avis sur les compétences que devra posséder le titulaire du poste.

J'aborderai maintenant la question des attributions. Le chef du développement de la littératie financière devra avoir le mandat d'élaborer et de mettre en œuvre la stratégie nationale, ainsi que celui de consulter les intervenants nationaux et internationaux. Une seule personne ne peut mener à bien un tel travail. Elle devra pouvoir collaborer avec d'éminents intervenants en matière de politiques, et peut-être pouvoir faire appliquer les décisions.

La structure hiérarchique dont héritera le CDLF est donc importante, étant donné qu'il faudra améliorer la littératie financière des Canadiens par toute une gamme de moyens : autonomisation des consommateurs, réglementation, protection et juste valeur marchande. L'ACFC est probablement l'organisme idéal pour le CDLF. Cependant, la structure hiérarchique posera peut-être problème, en ce sens qu'il y aura deux dirigeants selon le projet de loi, et ils relèveront l'un de l'autre. Il faudra peut-être songer à modifier le mandat du commissaire et celui de l'ACFC.

Second, I would like to speak to urgency and specifically what success looks like for a financial literacy leader. In today's post-financial-crisis environment, there is definitely a shift to self-reliance from government and private sector alike, particularly as it relates to the responsibility for retirement savings by Canadians. If two words describe success, perhaps those two words are "national self-reliance." Specifically, I would like to speak to the definition of "financial literacy," which we found had broad acceptance as we travelled across the country, as "having the knowledge, the skills and the confidence to make responsible financial decisions." Knowledge and skill is one thing but behavioural finance, having the confidence to make those responsible decisions, is another thing. In fact, we are hoping that Canadians can avoid random decision making, to the responsibility side, and rather have an opportunity for responsible decision making.

That requires teachable moments in every aspect of life. After all, Canadians who want to make responsible decisions need to have literacy and numeracy skills, which we on the task force found appallingly low in our country. Financial literacy is a subset of that. In addition, as both private enterprise and government move forward using the Internet to deliver services and information, Canadians also need technology skills. This financial literacy leader will need to have a fair measure of each.

Technology is both a blessing and a curse. For example, if we are tying Canadians into something as important as tax compliance but we are not sending out tax returns to individuals, then we need to have a situation where follow-up and teachable moments become a part of that delivery. As a financial institution, government is a reality for many Canadians who are counting on, for example, refundable tax credits. Therefore, government and the private sector alike must ensure that Canadians understand. Competent decision making also requires a switch from present orientation to future orientation. Savers in Canada apparently save only 3.5 per cent in terms of their savings rate, which is quite different from the eighties when those saving rates were 20 per cent.

In conclusion, who is a financial literacy leader? It is probably someone who is an expert generalist and collaborator and, as the OECD said in their report, someone who is a resourceful and competent authority. Hopefully, the legislation and this bill will give that person such authority. Leadership, after all, is about the follower.

The Chair: Mr. Walsh, please proceed.

Robin Walsh, Vice President, Strategy and Communications, Canadian Bankers Association: We are pleased to be here today to represent the Canadian Bankers Association and our 54 members, which include domestic banks, foreign bank subsidiaries and foreign bank branches operating in Canada.

Je voudrais également aborder l'urgence qu'il y a à intervenir en ce sens et plus précisément le succès auxquels on peut s'attendre du CDLF. Dans le contexte de l'après-crise financière, les particuliers doivent certes de plus en plus assumer des responsabilités entourant le bien-être financier et les décisions financières dont s'occupaient auparavant les gouvernements et le secteur privé. Ils doivent particulièrement économiser en vue de leur retraite. « Autonomie nationale », voilà peut-être deux termes synonymes de « succès ». Je souhaiterais aborder plus précisément la définition de « littératie financière » : connaissances, compétences et confiance en soi nécessaire pour prendre des décisions financières responsables. Dans nos déplacements au Canada, nous avons constaté que cette définition recevait généralement un accueil favorable. Avoir les connaissances et les compétences, c'est une chose, mais acquérir la confiance permettant de prendre des décisions responsables, c'est une toute autre chose. En fait, nous espérons que les Canadiens sauront plutôt éviter de prendre des décisions hâtives en la matière.

Il faut des occasions d'apprentissage pour chaque aspect de la vie. Après tout, les Canadiens souhaitant prendre des décisions responsables doivent savoir lire et compter. Le groupe de travail a constaté que la situation laissait énormément à désirer au Canada à ce chapitre. La littératie financière est un sous-ensemble de la littératie et de la numératie. De plus, les secteurs privé et public qui utilisent davantage sur l'Internet pour fournir les services et donner les renseignements, les Canadiens devront posséder des connaissances technologiques. Le CDLF devra être au fait de la situation.

La technologie peut être à la fois un bien et un mal. Par exemple, on inculque aux Canadiens qu'il est important d'acquiescer ses impôts, mais nous ne leur envoyons plus les formulaires de déclaration de revenus. Il faut donc fournir des occasions d'apprentissage et de perfectionnement à ce chapitre. Le gouvernement est une institution financière, une réalité pour de nombreux Canadiens qui comptent notamment sur les crédits d'impôt remboursables. Par conséquent, le gouvernement et le secteur privé doivent s'assurer que les Canadiens comprennent de quoi il en retourne. Pour prendre des décisions éclairées, il faudra également changer de cap. Au Canada, le taux d'épargne a chuté de façon spectaculaire, passant de 20 p. 100 dans les années 1980 à seulement 3,5 p. 100 aujourd'hui.

En conclusion, je pose la question suivante : qu'est-ce qu'un chef du développement de la littératie financière? C'est probablement quelqu'un qui est un généraliste expert et un collaborateur. Comme l'a indiqué l'OCDE dans son rapport, c'est quelqu'un qui est une autorité pleine de ressources et compétente. Le projet de loi donnera au CDLF les pouvoirs nécessaires à ce chapitre. Après tout, il n'y aurait pas de chef s'il n'y avait pas de suiveur.

Le président : Monsieur Walsh, je vous en prie.

Robin Walsh, vice-président, Stratégie et communications, Association des banquiers canadiens : Nous sommes très heureux d'être devant vous aujourd'hui pour représenter l'Association des banquiers canadiens et ses 54 membres, soit les banques canadiennes, leurs succursales à l'étranger ainsi que les filiales de banques étrangères au Canada.

Financial literacy is important to the CBA and our members because financially literate Canadians are a vital part of a sound banking system, and a sound banking system is a cornerstone of a sound national economy. As Ms. Jacks mentioned, the Task Force on Financial Literacy defined “financial literacy” as “having the knowledge, skills and confidence to make responsible financial decisions,” and we agree with that definition.

Banks know that Canadians who make healthy, long-term financial decisions not only help to build their own financial security but also are good for the Canadian economy as a whole. At the same time, a lack of knowledge and understanding of the risks and benefits of financial products and services can lead to problems both for individuals and the broader economy.

The CBA and its members have been dedicated to boosting financial literacy levels for many years. For example, the CBA has brought financial literacy to young Canadians through our high school seminar program called Your Money, which has taught more than 215,000 senior high school students about budgeting, borrowing, saving, investing and protecting themselves from financial fraud. It is a non-commercial seminar that uses bankers from the local community who go into the classroom and share their expertise to teach young Canadians about responsible money management. We developed the program in collaboration with the federal financial consumer regulator, the FCAC.

Banks are also active in financial literacy every day during their interactions with millions of Canadians who turn to banks for products, services and advice to help them save, plan for retirement, start businesses and buy homes. Banks work hard to provide Canadians with a wealth of educational material, advice, information tools and services geared to helping them make the best financial choices. Banks in Canada are also leaders in supporting financial literacy activities and initiatives in communities across Canada. I will give you a few examples of the programs and partnerships that the banks lead or support: Momentum Community Economic Development Society, a Calgary-based money management program that delivers workshops to help individuals take control of their personal finances; www.clearfacts.ca, a website dedicated to providing information for families, homeowners, students and business owners; and Junior Achievement, a program in schools that teaches money management, business and entrepreneurship skills.

Banks and the CBA also provide the public with information on fraud to raise awareness about how various types of fraud are committed, what banks do to protect customers, and how consumers can protect themselves from being victimized. In addition, for more than 40 years, banks have been strong

La littératie financière est importante pour l'ABC et ses membres. En effet, des Canadiens bien au fait des questions financières sont une composante vitale de notre système bancaire solide, et un système bancaire solide est la pierre angulaire d'une économie nationale saine. Comme Mme Jacks l'a indiqué, le groupe de travail sur la littératie financière a défini ainsi la « littératie financière » : « disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaire pour prendre des décisions financières responsables. » Nous sommes tout à fait d'accord.

Les banques savent pertinemment que les Canadiens qui prennent des décisions financières judicieuses à long terme, non seulement atteignent une sécurité financière personnelle, mais contribuent aussi à raffermir l'économie canadienne dans son ensemble. Parallèlement, un manque de connaissances et de compréhension des risques et des avantages que présentent les produits et les services financiers peut créer des problèmes, tant pour les particuliers que pour l'économie dans son ensemble.

L'ABC et ses membres travaillent à rehausser le niveau de littératie financière au pays depuis de nombreuses années. Par exemple, l'ABC a mis sur pied le programme VotreArgent, destiné à montrer à plus de 215 000 jeunes de la dernière année du secondaire les rudiments de la tenue de budget, de l'épargne, de l'investissement, du crédit et de la protection contre la fraude. Ce séminaire non commercial est animé par des banquiers de la collectivité qui vont dans les classes et communiquent leurs connaissances afin de montrer aux jeunes comment gérer leur argent de façon responsable. L'ABC a mis sur pied le programme VotreArgent en collaboration avec l'ACFC.

En outre, les banques favorisent la littératie financière au quotidien, grâce à leur interaction avec les millions de Canadiens qui se tournent vers elles à la recherche des produits et services adéquats, et des conseils pour mieux épargner, planifier leur retraite, se lancer en affaires et acheter une maison. Elles ne ménagent aucun effort afin de fournir aux Canadiens une variété de matériel éducatif, de conseils, de renseignements, d'outils et de services, le tout destiné à les aider à prendre de meilleures décisions financières. De plus, les banques du Canada sont des chefs de file dans l'appui aux activités et aux initiatives de littératie financière dans les collectivités de l'ensemble du pays. Voici quelques exemples de programmes et de partenariats entrepris ou soutenus par les banques en ce sens : Momentum Community Economic Development Society — un programme de gestion financière de Calgary, qui organise des ateliers destinés à aider les particuliers à prendre en charge leurs finances personnelles; www.jecomprends.ca — site d'éducation financière, qui propose des articles et de l'information aux familles, aux propriétaires immobiliers, aux étudiants et aux propriétaires d'entreprises; Jeunes Entreprises — programmes très prisés offerts dans les écoles et permettant d'enseigner la gestion financière et la gestion d'entreprise.

Par ailleurs, les banques et l'ABC fournissent au public des renseignements au sujet de la fraude en vue de sensibiliser les gens aux différents types de fraude, aux mesures que prennent les banques pour protéger les clients et aux moyens dont disposent les consommateurs pour se protéger et éviter d'être victimes de ce fléau.

supporters of not-for-profit counselling agencies and the good work they do to help Canadians learn better money management skills.

The banking industry recognizes that strengthening the financial literacy of Canadians requires the involvement of many other players, including government. The federal government has taken a leadership role with its task force and with Bill C-28, which includes the creation of a financial literacy leader. Indeed, in our submission to the task force, we made several recommendations that we think will be undertaken by the financial literacy leader's office.

First, we recommended that a national strategy for financial literacy be established that includes research into the financial literacy needs of Canadians. This will help to determine what actions may be required and to measure progress going forward. We also recommended that a national strategy make teaching financial education in the public school system mandatory. We believe that it would be appropriate for the financial literacy leader to work with all levels of government to ensure that all young Canadians get a strong foundation in financial education before they graduate from high school. In addition, we suggested that the federal government create and promote a single portal for all financial literacy activities and organizations. This would help facilitate sharing of best practices, foster collaboration among organizations, and give Canadians a one-stop location to help them find resources in their community.

In conclusion, the CBA and our members strongly support the establishment of a financial literacy leader for Canada. We look forward to working with the leader once appointed.

The Chair: Mr. Pigeon, please proceed.

Marc-André Pigeon, Director, Financial Services Sector, Credit Union Central of Canada: Honourable senators, I am the Director of Financial Sector Policy for Credit Union Central of Canada, the national trade association for Canadian credit unions. With me today is Mr. Kevin Dorse, Manager of Advocacy at CUCC.

Credit Union Central of Canada represents, through our members, 357 credit unions and caisses populaire outside of Quebec that serve about 5.3 million members and hold more than \$149 billion in assets.

[Translation]

We welcome this opportunity to contribute to your study on Bill C-28, which seeks to create the position of financial literacy leader within the Financial Consumer Agency of Canada.

Depuis plus de 40 ans, les banques appuient sans défaillir les organismes sans but lucratif donnant des conseils en matière de crédit et l'excellent travail qu'elles accomplissent pour aider les Canadiens à acquérir de meilleures compétences afin de gérer leur argent.

Le secteur bancaire reconnaît que le renforcement du niveau de la littératie financière chez les Canadiens fait appel à la collaboration de nombreux acteurs, notamment le gouvernement. Le gouvernement fédéral a déjà joué un rôle de premier plan en constituant le groupe de travail et en présentant le projet de loi C-28 proposant la création du poste de chef du développement de la littératie financière. En fait, dans notre mémoire soumis au groupe de travail, nous avons formulé plusieurs recommandations qui pourraient être reprises par le bureau du CDLF.

Premièrement, nous avons recommandé l'élaboration d'une stratégie nationale sur la littératie financière, qui comprend des études sur les besoins des Canadiens dans ce domaine. Une telle mesure permettra de définir les initiatives nécessaires et de mesurer les progrès qui seront réalisés. Nous avons aussi recommandé que ces stratégies nationales rendent obligatoire l'éducation financière dans le réseau des écoles publiques. Nous estimons qu'il serait opportun que le chef du développement de la littératie financière travaille avec tous les ordres de gouvernement afin de veiller à ce que les jeunes Canadiens acquièrent de solides connaissances financières avant de terminer leurs études secondaires. En outre, nous avons recommandé la création et la promotion par le gouvernement fédéral d'un portail unique regroupant toutes les activités et les organisations dans le domaine de la littératie financière. Un tel portail faciliterait l'échange des pratiques exemplaires et favoriserait la collaboration entre les organisations, tout en offrant aux Canadiens un guichet unique pour trouver les ressources adéquates dans leur collectivité.

En conclusion, l'ABC et ses membres appuient fermement la création du poste de chef du développement de la littératie financière au Canada, et ils sont prêts à collaborer avec le titulaire.

Le président : Monsieur Pigeon, je vous en prie.

Marc-André Pigeon, directeur, Politiques du secteur financier, Centrale des caisses de crédit du Canada : Honorables sénateurs, je suis directeur de Politiques du secteur financier pour la Centrale des caisses de crédit du Canada, l'association nationale du système des coopératives de crédit. M'accompagne aujourd'hui, M. Kevin Dorse, gestionnaire de Sensibilisation.

La Centrale des caisses de crédit du Canada représente 357 caisses de crédit et caisses populaires de l'extérieur du Québec, établissements comptant environ 5,3 millions de membres et détenant un actif de plus de 149 milliards.

[Français]

C'est avec plaisir que nous participons à votre étude du projet de loi C-28, qui a pour but de créer le poste de chef du développement de la littératie financière au sein de l'Agence de consommation en matière financière du Canada.

[English]

Financial literacy is not something new, novel or fashionable for credit unions; it is part of their core mission and has been from the start. When Alphonse Desjardins, Father Moses Coady and their contemporaries created the first credit unions in Canada, they set out to create more than just a savings and lending institution — they also wanted to help farmers, fishers, labourers and the community in general to better understand fundamental principles of money management. The ultimate goal, as always, was to help people improve their quality of life through better financial management.

As you may know, cooperatives try to run their businesses in accordance with seven internationally-recognized principles. Principle 5 states that financial cooperatives should strive to provide their members with “education, training and information.” The practical effect of this principle is that credit unions large and small offer their members programs aimed at helping them better understand their financial choices. In fact, we like to say that each of Canada’s 357 credit unions is a laboratory for innovation and financial education. The reason we like to say that is because each credit union develops its financial literacy approach in a way that is responsive to the needs of its local member owners. I will give you examples of the kinds of things we do out there across Canada.

Before joining Credit Union Central of Canada, I worked as a senior project leader with the federal Task Force on Financial Literacy and had the good fortune of working with Ms. Jacks. In that capacity, I accompanied the task force on its consultation tour in many parts of the country. In most of those places we heard about the remarkable things that credit unions were doing to improve the financial capacities of their members. I learned, for example, how credit unions provide financial services and education to immigrants and lower-income individuals, how they recruit young people to help educate their peers about financial matters, or how credit unions incentivize savings for low-income individuals by matching or contributing \$3 for every \$1 saved and then pairing that with financial education.

Bill C-28 appears to draw inspiration from the research and recommendations of the task force’s final report, which drew its inspiration from these kinds of meetings with Canadians across country. The task force’s final report also motivated us to undertake a study to help credit unions sort through the maze of financial literacy programs to see what kinds of programs work best for our members. We took to heart the task force’s concern about the multiplicity of financial literacy programs. The fruit of our research efforts was consolidated in a brief entitled *Financial Literacy: What’s Best and What’s Next?* I believe a translated copy of that brief has been made available to the committee.

[Traduction]

L’importance de la littératie financière pour les caisses de crédit ne date pas d’hier et n’est pas due à un phénomène passager. La littératie financière fait plutôt partie des valeurs fondatrices de leur mission. Lorsqu’Alphonse Desjardins, le père Moses Coady et leurs contemporains ont fondé les toutes premières caisses de crédit, ils ne souhaitaient pas créer qu’une institution financière et de crédit. Ils tenaient également à aider les agriculteurs, les pêcheurs et les autres travailleurs à mieux comprendre les principes fondamentaux de la gestion financière, l’objectif final consistant, comme toujours, à améliorer la qualité de vie grâce à une meilleure gestion financière.

Comme vous le savez probablement, les coopératives tâchent de mener leurs activités en fonction de sept principes reconnus internationalement. Selon le cinquième principe, les coopératives doivent s’efforcer d’éduquer, de former et d’informer leurs membres. Dans la pratique, les caisses de crédit, les petites comme les grandes, doivent donc offrir à leurs membres des programmes qui leur permettent de mieux comprendre les moyens à leur disposition. En fait, nous aimons dire que chacune des 357 caisses de crédit du Canada est un laboratoire d’innovation pour les programmes de littératie financière. Cela est attribuable, à notre avis au fait que chaque caisse élabore, en matière de littératie financière, une approche qui est propre aux besoins de ses membres.

Avant de me joindre à la Centrale des caisses de crédit du Canada, j’étais chef de projet principal au sein du Groupe de travail sur la littératie financière du gouvernement fédéral. J’ai eu la chance de travailler avec Mme Jacks. Dans le cadre de mon mandat, j’ai accompagné le groupe de travail dans sa tournée de consultation d’un bout à l’autre du pays. La plupart du temps, le groupe de travail a été témoin des efforts incroyables déployés par les caisses de crédit pour améliorer les capacités financières de leurs membres. J’ai appris notamment que les caisses de crédit offraient des services financiers et de la formation aux immigrants et aux personnes à faible revenu. J’ai appris qu’elles recrutaient des jeunes afin de les outiller pour qu’ils puissent éduquer leurs pairs sur les questions financières. J’ai appris que certaines caisses de crédit encourageaient l’épargne chez les personnes à faible revenu en versant à leur compte d’épargne 3,00 \$ pour chaque dollar que ces personnes y versaient.

Le projet de loi C-28 semble s’inspirer des recherches et des recommandations figurant dans le rapport final du groupe de travail, qui s’est inspiré, à son tour, de la consultation des Canadiens d’un bout à l’autre du pays. Ce rapport est également à l’origine d’une étude effectuée par la Centrale des caisses de crédit du Canada pour guider ses membres dans le labyrinthe de programmes de littératie financière afin qu’ils puissent adopter les meilleurs d’entre eux. Nous avons à cœur la préoccupation du groupe de travail à propos de la multiplicité des programmes de littératie financière. Les résultats de l’étude sont présentés dans notre document d’information intitulé *Littératie financière : les meilleures pratiques et les perspectives d’avenir*. Je crois qu’une copie bilingue de ce document a été remise au comité.

[Translation]

With bill C-28, the government has begun to implement the recommendations of the Task Force on Financial Literacy. We welcome this.

One of these recommendations was to establish an advisory council on financial literacy, both as a forum for collaboration and to provide ongoing advice to the financial literacy leader on the implementation and evolution of the national strategy. We feel that this is in fact one of the most important recommendations.

We also note that Bill C-28 proposes to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act so as to require that the FCAC collaborate and coordinate its activities with stakeholders.

Anticipating the creation of a stakeholder advisory council, we are asking that credit unions be represented so that the full diversity of views can be at the table in the formation of a national strategy. The credit union system is prepared to help parliamentarians, the government and the proposed financial literacy leader in this. Should such an advisory council be formed, Credit Union Central of Canada will be prepared to provide the names of suitable experts and practitioners in financial literacy from the credit union system.

[English]

Mr. Chair, we want to thank you for the opportunity to share our thoughts with you and the committee today about Bill C-28. We know it is an issue of deep importance to this government and to this committee, which I know from personal experience has a long history with this topic.

As I hope is clear, promoting financial literacy is also core to the mission of credit unions. Credit unions look forward for the opportunity to share expertise and experience that will help shape the future national strategy on financial literacy.

I and my colleague Mr. Dorse would be happy to respond to any questions you may have.

The Chair: Mr. Brun, please.

[Translation]

Bernard Brun, Director, Government Relations, Desjardins Group: Honourable Senators, we wish to thank you for inviting us to appear before your committee, since the issue of financial literacy is particularly important for financial co-operatives in the co-operative sector and especially so for the Desjardins Group.

So we are pleased to be here today to share our comments on Bill C-28, which creates the position of financial literacy leader.

[Français]

Nous saluons le fait que le gouvernement ait, par l'intermédiaire du projet de loi C-28, commencé à mettre en œuvre les recommandations du Groupe de travail sur la littératie financière.

L'une de ces recommandations, qui est d'ailleurs l'une des plus importantes selon nous, visait à créer un conseil consultatif sur la littératie financière qui favoriserait la collaboration et fournirait régulièrement des avis au responsable de la littératie financière à propos de la mise en œuvre et de l'évolution de la stratégie nationale.

Nous remarquons également que le projet de loi C-28 propose de modifier la Loi sur l'Agence de consommation en matière financière du Canada afin que l'ACFC collabore avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives.

Comme cela devrait mener à la création d'un conseil consultatif réunissant les intéressés, nous demandons que les caisses de crédit y soient représentées. Cela assurerait que l'ensemble des points de vue puissent être pris en compte dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie nationale. À ce sujet, le système des caisses de crédit est prêt à épauler les parlementaires, le gouvernement et l'éventuel chef du développement de la littératie financière. Sachez que dans l'éventualité de la création d'un conseil consultatif, la Centrale des caisses de crédit serait en mesure de fournir les noms d'experts et de professionnels du domaine de la littératie financière provenant du système des caisses de crédit.

[Traduction]

Monsieur le président, je tiens à vous remercier de nous avoir offert l'occasion de faire part aux membres du comité et à vous de notre point de vue sur le projet de loi C-28. Nous sommes conscients de l'importance que cet enjeu revêt pour le gouvernement et votre comité, qui étudie la question depuis longtemps.

J'espère être clair : la promotion de la littératie financière est au cœur de la mission des caisses de crédit, qui se réjouissent à l'idée d'avoir l'occasion de communiquer leurs connaissances et leur expérience afin de contribuer à l'élaboration d'une stratégie nationale en matière de littératie financière.

Mon collègue, Kevin Dorse, et moi répondrons avec plaisir à vos questions.

Le président : Monsieur Brun, je vous en prie.

[Français]

Bernard Brun, directeur, Relations gouvernementales, Groupe Desjardins : Mesdames et messieurs les sénateurs, nous tenons à vous remercier de l'invitation à se présenter devant vous puisque la question de la littératie financière revêt une importance toute particulière pour le secteur coopératif des Coopératives financières et tout particulièrement le Mouvement Desjardins.

Il nous fait donc plaisir d'être ici pour vous faire part de nos commentaires sur le projet de loi C-28 sur la création du poste de chef de la littératie financière.

First, let us recall that the Desjardins Group, with its \$200 billion in assets, is in fact the largest co-operative financial group in Canada and eighth in the world. Supported by its network of caisses and subsidiaries, the Desjardins Group offers a wide range of financial products, including banking, life and health insurance, property and casualty insurance, securities, and so on.

In 2012, the Desjardins Group was also honoured to be named best corporate citizen in Canada and to have been ranked among Canada's top 100 employers.

At Desjardins, the value and importance of financial literacy are a top priority. In fact, financial education has been a cornerstone of the group's mission, values and vision. This is why we were very pleased to participate in the Task Force on Financial Literacy and to submit a brief. We were also very pleased to note that a number of our recommendations were included in the task force report.

As I mentioned earlier, financial education is at the cornerstone of the Desjardins Group's mission. We firmly believe it is essential to provide our members and clients with the tools they need to more effectively manage their personal finances in order to help them grow savings and avoid taking on too much debt.

It is worth recalling that Desjardins was the first financial institution to raise the minimum credit card payment in Canada.

We are convinced that one of the first foundations to be acquired is to adopt good savings habits. Our financial education initiatives are tailored to all age groups and involve all aspects of personal finance.

We just have to remember that, in 1907, very shortly after Alphonse Desjardins created the group, he also established the school caisse program to teach children about saving. That service, which still exists today, is available in close to 1,100 primary schools, as well as 350 caisses. We also provide many educational programs at other levels of the educational system, and we contribute significantly to student financial assistance.

To reach as many individuals as possible, various websites of Desjardins and our subsidiaries provide a wide range of information in a variety of forms. Our aim is to provide easy-to-understand information written in plain language.

In 2011, we reaffirmed our commitment to financial education by launching an ambitious program called "Co-opme," which is specifically dedicated to financial and co-operative education. This online program encourages visitors to take responsibility for their personal finances.

Rappelons d'abord que le Mouvement Desjardins, avec ses 200 milliards d'actifs, est effectivement la plus grande coopérative financière au Canada et la huitième au monde. En s'appuyant sur la force du réseau des caisses et également des filiales, le Mouvement Desjardins est en mesure d'offrir toute la gamme de services financiers : donc services de type bancaire, d'assurances de personnes et de dommages, de valeurs mobilières, et cetera.

Le Mouvement Desjardins a également eu l'honneur, en 2012, d'être nommé comme meilleure entreprise citoyenne et avoir été classé parmi les 100 meilleurs employeurs au Canada.

Au Mouvement Desjardins, la valeur et l'importance de la littératie financière se retrouvent au premier plan. En fait, l'éducation financière est ancrée dans la mission, dans la valeur et dans la vision de l'ensemble du mouvement. C'est pour cette raison que nous avons été très heureux de participer aux travaux du Groupe de travail sur la littératie financière et de produire un mémoire. Nous avons également été extrêmement heureux de constater que plusieurs des recommandations que nous avons amenées ont été reprises par le rapport du groupe de travail.

Comme je l'ai mentionné précédemment, l'éducation financière est au cœur même de la mission du Mouvement Desjardins. Nous croyons fermement qu'il est essentiel de fournir à nos membres et à nos clients les outils nécessaires pour leur permettre de mieux gérer leurs finances personnelles afin de favoriser l'épargne et prévenir le surendettement.

Rappelons à ce sujet que le Mouvement Desjardins a d'ailleurs été la première institution financière à hausser les paiements minimums sur les cartes de crédit au Canada.

Nous sommes convaincus que l'habitude d'épargner est l'un des premiers fondements à acquérir. Nos initiatives d'éducation financière s'adressent à toutes les tranches d'âges de la population et touchent tous les aspects liés au domaine de la finance.

Il suffit simplement de rappeler qu'en 1907, donc très peu de temps après qu'Alphonse Desjardins ait créé le Mouvement des caisses populaires, il a également créé ce qu'on appelle la « caisse scolaire », précisément dans le but d'éduquer les enfants à l'épargne. Ce service, qui existe encore aujourd'hui, est présent dans près de 1 100 écoles primaires ainsi qu'au-delà de 350 caisses populaires. Nous offrons aussi de nombreux programmes éducatifs aux autres échelons du système d'éducation et apportons une contribution significative au chapitre de l'aide financière aux études.

Afin de rejoindre le plus grand nombre de personnes possible, divers sites de Desjardins et nos filiales offrent une foule d'informations présentées et articulées sous formes diverses. Nous nous efforçons de vulgariser l'information et d'assurer la clarté des documents.

En 2011, nous avons réaffirmé notre engagement en matière d'éducation financière en lançant un ambitieux programme appelé « Coopmoi », qui vise spécifiquement l'éducation financière et l'éducation coopérative. Ce programme en ligne permet de favoriser une gestion responsable des finances personnelles.

For those who are interested, a personal financial index was also created. If you visit the Co-opme website, you will be able to complete a self-assessment questionnaire.

We believe it is vitally important to support vulnerable client groups. We also believe that people will be able to make better savings and investment choices, as well as avoid falling victim to fraud, if they have a good understanding of financial issues. For example, the In Charge of Your Life and Your Property program is designed specifically for seniors to help protect them against abuse and fraud.

Another example: mutual assistance funds, in partnership with budget consulting organizations, offer budget management advisory services and tide-over loans. In total, for the Desjardins Group, we are talking about recurring investments in financial and co-operative education in the order of \$40 million a year.

As a result, the Desjardin Group is very pleased to support Bill C-28, which creates the position of financial literacy leader. This person will be able to effectively coordinate financial literacy efforts. We feel that it is a very important position.

Having said that, we believe it is essential that a bilingual individual fills the position of financial literacy leader. We are very interested in being part of a potential advisory council on financial literacy, as Mr. Pigeon mentioned.

Finally, I would like to point out that, as you know, financial literacy is a very broad field that affects education and all segments of the population. It is also covered by various jurisdictions.

We therefore urge the government to reconcile programs and to ensure a cohesive approach with its provincial counterparts, in compliance with their respective jurisdictions.

I wish to wrap up by once again affirming the Desjardins Group's commitment to financial education and literacy. We will continue to be actively involved in building financial literacy since we know that responsible financial decisions contribute to growth and sustainable prosperity for our society.

[English]

Leslie Byrnes, Vice President, Distribution and Pensions, Canadian Life and Health Insurance Association Inc.: Mr. Chair, members of the committee, I am very pleased to be here today on behalf of the Canadian Life and Health Insurance Association to share our views on Bill C-28.

The CLHIA is a voluntary association whose member companies account for some 99 per cent of the country's life and health insurance business. The industry provides a wide range of financial security products, such as life insurance, annuities and

Pour ceux qui seraient tentés également, un indice de finances personnelles a été créé. Si vous consultez le site web, vous serez en mesure, suite à certaines questions, de vous autoévaluer.

Nous croyons qu'il est très important d'appuyer les clientèles vulnérables. Nous croyons également que ces personnes pourront faire de meilleurs choix en matière d'épargne et de placements, et même éviter d'être victimes de fraude, si elles ont une bonne compréhension des questions financières. À titre d'exemple, le programme Maître de sa vie et de ses biens est conçu spécifiquement pour les aînés afin de les protéger contre les abus et la fraude.

Un autre exemple : les fonds d'entraide en partenariat avec les organismes communautaires de consultations budgétaires, offrent des services en gestion budgétaire et en prêt de dépannage. Au total, pour le Mouvement Desjardins, on parle d'investissements récurrents d'environ 40 millions de dollars annuellement en matière d'éducation financière et de coopération.

Le Mouvement Desjardins est donc très heureux d'appuyer le projet de loi C-28, qui crée le poste de chef de la littératie financière. Celui-ci pourra coordonner de manière efficace les efforts en matière de littératie financière. Nous croyons que c'est extrêmement important.

Cela dit, nous jugeons essentiel que le poste de chef de la littératie financière soit occupé, notamment, par une personne bilingue, et nous sommes vivement intéressés à faire partie d'un éventuel conseil consultatif sur la littératie financière, tel qu'il a été mentionné par M. Pigeon.

Finalement, j'aimerais souligner que, comme vous le savez, la littératie financière est un domaine très large qui touche à l'éducation et à toutes les strates de la population et qui est également couvert par diverses juridictions.

Nous encourageons donc le gouvernement à mettre l'accent sur l'arrimage des programmes et d'assurer la cohérence de sa démarche avec ses homologues provinciaux dans le respect des champs de compétence respectifs.

J'aimerais terminer en réitérant l'engagement du mouvement Desjardins envers la littératie et l'éducation financière. Nous allons continuer à travailler activement à renforcer la littératie financière puisque nous savons que les décisions financières responsables contribuent à la croissance et la prospérité durable de la société.

[Traduction]

Leslie Byrnes, vice-présidente, Distribution et rentes, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. : Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du comité, je suis heureuse de l'occasion qui m'est donnée aujourd'hui de vous faire part des vues de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes sur le projet de loi C-28.

L'ACCAP est une association à adhésion libre dont les sociétés membres détiennent 99 p. 100 des assurances vie et maladie en vigueur au pays. Notre industrie fournit à près de 27 millions de Canadiens une large gamme de produits qui contribuent à leur

supplementary health insurance to almost 27 million Canadians. These products are brought into Canadian communities, workplaces and homes through a network of over 80,000 financial advisers licensed to sell life and health insurance products.

Let me commend the government for introducing Bill C-28. It builds on the important work of the national Task Force on Financial Literacy. As an industry, we are committed to supporting and contributing to the work of the new financial literacy leader as he or she coordinates financial literacy efforts across the country. We believe that the establishment of an advisory council, as recommended by the task force, will be a valuable and necessary resource to the leader.

In these brief remarks I would like to focus on two things: first, to reinforce the need for the initiatives identified in the task force report; and, second, to highlight those facets within the life and health insurance industry where we believe we can make a meaningful contribution to advancing financial literacy.

The research cited in the task force report highlighted a couple of significant trends, the first being a deterioration in the financial robustness of Canadian households, with household debt to disposal income rising from 90 per cent to 140 per cent over the past 20 years; and the second being a rather surprising naïveté in the ability to meet financial objectives without apparently needing to take much action.

The StatsCan 2009 Canadian Financial Capabilities Survey found that 70 per cent of Canadians were pretty confident they would have a satisfactory retirement income, yet only 40 per cent of them knew what that translated into in dollars and cents in terms of what they needed to do to save. This underscores the need to foster greater financial literacy among Canadians to help them make informed decisions about their own financial matters.

The life and health insurance industry already makes a contribution to financial literacy, and we believe we can do more going forward. Consider, for instance, that our products are designed to foster greater self-sufficiency among Canadians to protect against health expenses through supplementary health and dental insurance plans, to protect families and dependents when a breadwinner dies prematurely, and to provide tools for Canadians to save for retirement, whether at the workplace or privately.

Many of these products and client relationships are very long lived, often lasting for decades. The industry's advisers are uniquely positioned to work on a one-to-one basis to help consumers understand their own financial objectives and how they can be achieved.

sécurité financière, comme l'assurance vie, les rentes et l'assurance maladie complémentaire. Ces produits sont proposés aux collectivités, aux milieux de travail et aux foyers au Canada par un réseau de plus de 80 000 conseillers financiers habilités à vendre des produits d'assurances de personnes et à en faire le service après-vente.

Permettez-moi de féliciter le gouvernement d'avoir déposé le projet de loi C-28. Ce projet de loi s'inspire de l'important travail effectué par le Groupe de travail sur la littératie financière. En tant qu'industrie, nous sommes résolus à appuyer le chef du développement de la littératie financière et à contribuer à la cause, à mesure qu'il ou elle coordonnera les efforts en la matière à la grandeur du pays. Nous sommes d'avis que le conseil consultatif, recommandé par le groupe de travail, constituera une ressource utile pour le chef.

Mes propos seront brefs et ils couvriront deux aspects. D'une part, j'insisterai sur la nécessité de mettre en œuvre les initiatives énoncées dans le rapport du groupe de travail. D'autre part, je soulignerai les aspects de notre industrie qui, selon nous, peuvent contribuer grandement à faire progresser la littératie financière.

Les rapports de recherche cités dans le document du groupe de travail font ressortir deux grandes tendances, la première étant la détérioration de la solidité financière des ménages canadiens (le rapport endettement/revenu disponible étant passé de 90 à 140 p. 100 au cours des 20 dernières années), la seconde, la croyance — surprenante de naïveté — que des objectifs financiers peuvent être atteints sans trop d'efforts.

L'Enquête canadienne sur les capacités financières réalisées par Statistique Canada en 2009 révèle que 70 p. 100 des Canadiens se disent très confiants que leur revenu de retraite sera suffisant, tandis que 40 p. 100 seulement savent de combien ils auront besoin et combien d'argent ils doivent épargner. Force est de constater la nécessité de promouvoir la littératie financière auprès des Canadiens pour les aider à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne leurs finances personnelles.

L'industrie des assurances de personnes contribue déjà à la littératie financière et nous croyons qu'elle pourra faire encore davantage. À preuve, nos produits sont conçus pour favoriser une plus grande autonomie des Canadiens, parer aux frais de santé grâce à l'assurance-maladie complémentaire et aux régimes d'assurance dentaire, protéger les familles et les personnes à charge lorsqu'un soutien de famille décède prématurément, et fournir à la population des outils d'épargne-retraite individuelle ou au travail.

La durée de bon nombre de ces produits — et de nos relations avec les clients — est très longue, s'étendant souvent sur des décennies. Les conseillers de l'industrie sont très bien placés pour aider individuellement les consommateurs à comprendre leurs propres objectifs financiers et comment les atteindre.

As an industry, we also provide education and information through the workplace. For instance, when a new group benefit or group retirement plan is introduced, insurers often work with employers to provide brochures, lunch and learn sessions, online tools and, as needed, one-on-one counselling.

One recommendation in the task force report that has already been implemented, at least at the federal level, is the introduction of pooled registered pension plans. These will certainly contribute to the objective of greater financial self-sufficiency in retirement by providing access to a pension plan at work. Given the range of educational resources that insurers will bring to PRPPs, as they do for existing pension plans, this should also contribute to increased financial literacy.

As an industry, we have a wealth of good information about life and health insurance, wealth accumulation and pensions. We also have excellent channels to reach consumers through advisors, through the workplace and online. We are working to build on those strengths and we are focusing on specific task force recommendations on delivering education information at teachable moments, making materials as clear as possible, and promoting the role and benefits of professional financial advice.

CLHIA has a comprehensive family of consumer materials. When the financial literacy leader moves forward with a national website, as recommended in the task force report, we have materials that can be made immediately available. We stand ready to contribute in any way we can and look forward to the working with the financial literacy leader once he or she is named.

Thank you for the chance to appear before the committee today.

The Chair: Thank you for your opening remarks. Our first question will be from Senator Maltais, who will be followed by Senator Harb.

[Translation]

Senator Maltais: Thank you, Mr. Chair. Welcome, everyone. I am particularly pleased to see that financial co-operatives such as Desjardins are here today to show their support, although they are not covered under the bank charter. This shows that you care about your members.

I would like to point out that, in another life, when I was the president of an international organization called the Forum Francophone des Affaires, we presented the Business Woman of la Francophonie award to your president in 2008. Your institution truly deserved it.

Notre industrie joue aussi un rôle en matière d'information et de formation en milieu de travail. Par exemple, lorsqu'un nouveau régime d'avantages sociaux ou de retraite collectif prend effet, les assureurs travaillent souvent de concert avec les employeurs en vue de fournir des brochures, des séances d'information, des outils en ligne et, au besoin, des rencontres individuelles.

L'une des recommandations formulées dans le rapport du groupe de travail et déjà mise en œuvre, du moins par le gouvernement fédéral, est l'instauration des régimes de pension agréés collectifs, les RPAC. En donnant accès à un régime de retraite au travail, les RPAC contribueront sans aucun doute à une plus grande autonomie financière, la retraite venue. Les assureurs seront appelés à fournir un éventail de ressources documentaires relativement aux RPAC, tout comme ils le font pour les régimes de retraite en vigueur, et cela aussi favorisera la littératie financière.

Notre industrie dispose d'une profusion de renseignements utiles sur les assurances vie et maladie, l'accumulation de richesse et les régimes de retraite. Nous possédons également d'excellents moyens de joindre les consommateurs, que ce soit par l'intermédiaire des conseillers, en milieu de travail ou en ligne. Notre industrie mise sur ces points forts et se concentre sur des recommandations précises du groupe de travail ayant trait à la communication d'informations à caractère éducatif au moment où les intéressés y sont le plus réceptifs, aux communications claires et à la promotion du bien-fondé des conseils financiers professionnels.

L'ACCAP offre aux consommateurs une large gamme de documents. Lorsque le chef du développement de la littératie financière créera un site web centralisé, comme le recommande le rapport du groupe de travail, nous avons des documents qui pourront y être mis immédiatement à la disposition des consommateurs. Nous ferons tout notre possible pour contribuer à la cause, et nous serons heureux de travailler avec le chef du développement de la littératie financière, une fois qu'il ou elle aura été nommée.

Merci de l'occasion que vous m'avez offerte de comparaître devant le comité.

Le président : Merci pour votre déclaration préliminaire. La première question sera posée par le sénateur Maltais, puis ce sera le sénateur Harb.

[Français]

Le sénateur Maltais : Merci, monsieur le président, et bienvenue à vous tous. Je suis d'autant plus heureux que je vois des coopératives financières telles que Desjardins qui ne sont pas couvertes par la Charte des banques mais vous êtes ici et vous leur avez donné votre appui. Cela démontre un intérêt envers vos membres.

J'aimerais souligner que, dans une autre vie, quand j'étais président du Forum francophone des affaires, une organisation internationale, nous avons décerné à votre présidente, en 2008, le prix de la femme d'affaires de la Francophonie. Votre institution le méritait bien.

In my first speech in the Senate, I invited financial co-operatives to join us and I am very happy to see you here today. You have made a great contribution to our committees. That is important. Everyone around the table who participated understood that financial literacy means preparing for the future. The government is not reinventing the wheel. It is learning from the experience of others and it is looking to the future.

I think two factors are important. The first one is young people. You talked about the school caisse program. I used to be a member. You also said that it is important to tell young people what they are getting into when they buy a cell phone, a car or anything else, so that they do not have any big surprises when they get the bill and end up not paying it or giving it to their parents, which might affect their record. That is a priority for the government. Bill C-28 places considerable emphasis on that.

Seniors make up the other group. We need to pay close attention to them because they did not grow up in the electronic age. They do not understand how to play on computers. That is hard to do when you are 85. Using debit cards is a challenge for them. I see this on a daily basis. Do you agree with the idea that seniors must get more protection and young people must be more informed?

Mr. Brun: You have really hit the nail on the head. No one should be left behind. In terms of financial literacy, we need to cover all segments of the population. That is what we are trying to do with young people and seniors, specifically in terms of potential abuse and exploitation. With the technology of financial products, which are increasingly sophisticated, I think all segments of the population should have access to programs. But that is also sort of the goal when we talk about a financial literacy leader. That person must ensure a degree of cohesion so that nothing falls by the wayside, nothing is left out. We talked about working with the other governments to cover all aspects of the issue.

Senator Maltais: My question was very short, after all.

[English]

The Chair: Excellent question, and we compliment you — very precise and to the point.

Senator Harb is next.

Senator Harb: Thank you for a comprehensive presentation. Now that Bill C-28 will become a reality and we will have a leader, it will provide an opportunity and a challenge for the bankers in the Desjardins Group as well as the cooperative. You have already done quite a bit of literacy in the schools and throughout the communities. Will you be working proactively with this liaison office in order to coordinate so we do not duplicate the literacy we are providing? Will you think about that and do that once the position is appointed?

Je suis très heureux, car, lors de mon premier discours au Sénat, j'ai invité les coopératives financières à se joindre à nous et vous êtes là aujourd'hui. Vous avez beaucoup participé à nos comités. C'est important. Tous les gens autour de la table qui ont participé ont compris que la littératie financière regardait vers l'avenir. Le gouvernement ne réinvente pas la roue; il prend l'expérience des autres et regarde vers l'avenir.

Il y a deux facteurs qui sont importants, à mon avis, dont celui des jeunes. Vous parliez des caisses scolaires dont je suis un ancien membre et de bien expliquer aux jeunes à quoi ils s'engagent dans la vie lorsqu'ils achètent un cellulaire, une voiture ou autre, pour ne pas avoir de grandes surprises lorsqu'ils reçoivent le compte, de ne pas le payer ou de le remettre à leurs parents, car cela pourrait entacher leur dossier. C'est une priorité pour le gouvernement. Le projet de loi C-28 met beaucoup d'accent là-dessus.

L'autre groupe d'individus, ce sont les personnes âgées. C'est très important parce qu'elles n'ont pas été élevées à l'ère électronique. Ils ne comprennent pas comment jouer sur l'ordinateur, à 85 ans, c'est difficile pour eux. Une carte de débit est un problème pour eux. Je le vois quotidiennement. Êtes-vous d'accord avec le principe que les personnes âgées doivent être plus protégées et les jeunes plus informées?

M. Brun : Vous donnez dans le mille. On ne doit laisser personne pour compte. En matière de littératie financière, il faut couvrir toutes les strates de la société. C'est ce qu'on essaie de faire avec les jeunes et les personnes âgées, particulièrement du côté des abus et de l'exploitation qui peuvent avoir lieu. Mais avec le côté technique des produits financiers, qui sont de plus en plus raffinés, je crois que toutes les strates de la société devraient être couvertes par les programmes. C'est aussi le but lorsqu'on parle d'un chef de la littératie financière; cette personne doit assurer une certaine cohésion pour s'assurer que rien ne tombe dans le vide, qu'aucune facette ne soit laissée de côté. On parlait d'arrimage avec les autres gouvernements pour couvrir la globalité de l'enjeu.

Le sénateur Maltais : Vous voyez que ma question était très courte.

[Traduction]

Le président : Excellente question. Félicitations pour sa grande précision et son à-propos.

La parole est au sénateur Harb.

Le sénateur Harb : Merci pour votre exposé exhaustif. L'adoption du projet de loi et la nomination d'un chef de la littératie financière donneront une occasion à saisir et un défi à relever aux banquiers du groupe Desjardins et à la coopérative. Vous avez déjà beaucoup fait pour la littératie dans les écoles et dans les collectivités. Votre collaboration avec le bureau de liaison se fera-t-elle en amont, dans un but de coordination, pour que nous évitions une répétition de notre effort pour la littératie? Est-ce que vous y réfléchirez et est-ce ce que vous ferez dès que le poste sera comblé?

Mr. Walsh: As I said in my remarks, I think one of the key roles for the financial literacy leader is to pull together a lot of the organizations. You have quite a variety here at the table today who are all doing tremendous work in financial literacy, and we do not always know about everybody else's programs. We in the banks know what we and some of the other organizations are doing because some of our members are supporting and funding those. It is important we do that as a collaborative, coordinated effort. That is why I talked about the single portal where Canadians who are interested as individuals or communities can find out who is working in their community on an issue related to seniors or youth and what programs are out there. It is a great way to promote the good work that is already taking place.

Mr. Pigeon: I want to say we have already been engaged in that process with the Financial Consumer Agency of Canada. We shared with them the brief we shared with you to say, "We have sifted through the programs and here is what we think is best." We commissioned a fair bit of research by academics that we share with FCAC, and I imagine the advisory council will be involved in that process as well. It is an excellent point, and all of us are committed to doing that.

Senator L. Smith: To follow up on Senator Harb's question, you are a significant group with much expertise. People brand their own products and create their own programs to help sell or develop financial literacy, et cetera. "Silos" are a concept in many of our studies that we run into when so many people have good intentions. How do you eliminate the silo effect? If you have, from the credit perspective, something that the leader projects and the advisory committee supports — and I am not sure if everyone will be on an advisory and how big your advisory committee will be — how can the silo effect be eliminated? How do you get people to fall in line? People have to promote their own products, too, because it is a competitive element.

I will leave that open. Maybe we can have multiple responses to the question.

Ms. Jacks: We found on the task force travels that people were remarkably willing to share the good work that they were doing. In fact, some incredibly good work is happening in Canada and in various regions. In an era where there is social media and a bigger appetite in terms of this ability to share knowledge, we might find that Canadians are more willing to share.

In addition to speaking to the comments on the structure of the advisory council, it will be very important to be specific. The task force did recommend a structure for the advisory council that was inclusive of as many sectors as Canadians represent, and that that advisory council is inclusive of the people who want to participate. Certainly there will have to be rules around things like copyright and how far authors, in particular, wish to share

M. Walsh : Comme j'ai dit, dans ma déclaration, je pense que le chef du développement de la littératie financière doit notamment être un rassembleur des organisations. Il y en a ici toute une brochette, qui abattent un travail considérable pour la littératie financière, et nous ne sommes pas toujours tous au courant des programmes d'autrui. Dans la banque, nous savons ce que certains autres acteurs et nous faisons, parce que nous les appuyons et nous les finançons. L'important, c'est la collaboration, la coordination. Voilà pourquoi j'ai parlé d'un portail unique où les Canadiens intéressés, à titre personnel ou pour leurs collectivités, peuvent s'informer sur les acteurs qui, dans leurs collectivités, travaillent sur une question touchant les personnes âgées ou les jeunes et sur la nature des programmes en place. C'est une excellente façon de faire connaître ce bon travail.

M. Pigeon : Je tiens à dire que nous nous sommes déjà engagés dans ce processus avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Nous lui avons communiqué le mémoire que nous vous avons remis aujourd'hui pour dire : « Nous avons passé les programmes au peigne fin et voici ceux qui, à notre avis, sont exemplaires. » Nous avons commandé un bon nombre de travaux de recherche à des universitaires dont nous avons communiqué les résultats à l'ACFC, et j'imagine que le conseil consultatif participera lui aussi à ce processus. C'est excellent, et nous sommes tous déterminés à faire de même.

Le sénateur L. Smith : Pour faire suite à la question du sénateur Harb, vous êtes un groupe important, qui possède beaucoup de compétences. Pour développer la littératie financière et la répandre, et cetera, chacun crée ses produits et ses programmes à lui. Toutes ces bonnes intentions favorisent les cloisonnements, dont beaucoup de nos études nous révèlent l'existence. Comment supprimer cet effet de cloisonnement? Si, en ce qui concerne le crédit, vous avez une solution envisagée par le chef et appuyée par le comité consultatif, comment fait-on sauter les cloisons? En effet quelle sera la taille de ce comité? Tout le monde sera-t-il dans le coup? Comment mettre tout le monde sur la même longueur d'onde? Chacun doit promouvoir ses propres produits, ça fait partie de la concurrence.

Je laisse la question en suspens. Nous pourrions peut-être obtenir de nombreuses réponses.

Mme Jacks : Pendant les déplacements du groupe de travail, nous avons constaté que les gens étaient remarquablement désireux de faire connaître leur bon travail. En fait, il se fait un bon travail incroyable dans les diverses régions du Canada. En cette époque de réseaux sociaux et d'un appétit plus grand pour communiquer ses connaissances, nous pourrions nous apercevoir que les Canadiens sont plus enclins à dialoguer.

Relativement aux commentaires portant sur la structure du conseil consultatif, il importera aussi d'être précis. Le groupe de travail a recommandé pour le conseil une structure qui accordera une place à autant de secteurs que ceux que les Canadiens représentent et qui permettra une participation effective à tous ceux qui veulent y participer. Des règles devront absolument régir des choses comme le droit d'auteur et son partage, notamment. Il

their copyright. A respect around that will have to be developed then. My sense is that the issue of sharing will not be an issue for Canadians.

Senator L. Smith: How many companies will be on the advisory committee?

Ms. Jacks: The terms of reference for that kind of structure will have to be developed by the leader and the advisory council. We are already setting this up in my home province of Manitoba, and we have a co-leadership there, seven councils and terms of reference for each. I can tell you it is quite an exciting leadership where people have been prepared to share and bring structure and inclusiveness to the project.

Senator L. Smith: I am not worried about the sharing. I am concerned from a numbers perspective. When you get into jurisdictional issues between the provinces and the centre, it will require tremendous versatility — *polyvalence des gens* — to be able to do this.

Mr. Walsh: To give an example of some of the collaboration we are already doing, someone mentioned the FCAC. They have a year-long curriculum-based program called “The City,” and we have our program. Often we find that teachers see our program, like it and find it is a good seminar, but they are looking for something for the year. We tell them about the FCAC program. The FCAC also runs into teachers who say they do not have time to put it into the whole curriculum, and they ask is there is something else and the FCAC points to our program. There is no turf war. The ultimate goal is to ensure that young people in high school get exposed to learning how to budget, prevent financial fraud and all the other things that are taught in the program in the schools.

I think there will be an openness to get together. Every time I have been in one of these forums where we are talking financial literacy, I think people are already sharing best practices and finding out ways to say, “I will promote your program because you are focusing on something we do not work on.”

Senator L. Smith: Will any of your members be on the search committee?

Mr. Walsh: That is a question for the government at this stage.

Senator L. Smith: I saw the 30 recommendations, but have you made recommendations as to the composition of a search committee to assist the government?

Ms. Jacks: We have not yet.

Mr. Pigeon: There were suggestions in the final report. They mentioned types of organizations, financial services, teachers, educators and volunteer groups. There were some suggestions in the final report hinting on a direction, but that is a useful suggestion for us to take back.

faudra respecter les décisions prises à ce sujet. D’après moi, la communication et le partage ne constitueront pas un problème pour les Canadiens.

Le sénateur L. Smith : Combien de sociétés feront partie du comité consultatif?

Mme Jacks : Il faudra que le chef et le conseil en élaborent le mandat. C’est déjà en train de se faire dans ma province natale du Manitoba, et l’autorité y est partagée entre sept conseils et autant de mandats. Je vous assure que c’est très stimulant d’exercer le leadership dans un climat où les gens ont été préparés à communiquer entre eux et à structurer un projet inclusif.

Le sénateur L. Smith : Si je n’ai rien à craindre au sujet de la communication et du partage, j’ai un certain nombre d’autres motifs de préoccupation. Quand il y aura des problèmes de compétence entre les provinces et le centre, il faudra énormément de polyvalence.

M. Walsh : Pour vous donner un exemple de la collaboration actuelle, quelqu’un a mentionné l’ACFC. Elle a un programme d’une durée d’un an, fondé sur le curriculum et appelé « La Zone »; nous, nous avons notre programme. Souvent, nous constatons que les enseignants aiment notre programme, qu’ils y voient un bon séminaire, mais qu’ils cherchent quelque chose qui s’étalerait sur toute l’année. Nous leur parlons du programme de l’ACFC. De son côté, l’ACFC se fait demander par des enseignants qui disent ne pas avoir le temps de mettre son programme dans le curriculum s’il existe autre chose. Elle leur signale notre programme. Il n’y a pas de concurrence pour un territoire. Le but final, c’est de s’assurer que les jeunes qui fréquentent l’école secondaire apprennent à établir un budget, à prévenir la fraude et qu’ils retiennent tout ce qui s’enseigne à l’école.

Je pense qu’on sera disposé à unir nos efforts. À chaque forum sur la littératie financière auquel j’ai assisté, je pense qu’on communiquait déjà des pratiques exemplaires et qu’on constatait la complémentarité des différents programmes proposés.

Le sénateur L. Smith : Est-ce que des membres à vous feront partie du comité de recherche?

M. Walsh : Actuellement, c’est une question à poser au gouvernement.

Le sénateur L. Smith : J’ai lu les 30 recommandations, mais en avez-vous formulé sur la composition d’un comité de recherche chargé d’aider le gouvernement?

Mme Jacks : Pas encore.

M. Pigeon : Il y a eu des propositions dans le rapport final. On y a mentionné des types d’organisation, les services financiers, les enseignants, les éducateurs et les groupes de bénévoles. Dans le rapport final, on a proposé ou évoqué une orientation, mais voilà une proposition utile que nous pourrions reprendre à notre compte.

In the credit union system, I have come to learn that we are a microcosm for the federation. We have a local, provincial and regional structure. There is big and small, rural and urban, east and west. We have all the tensions that the federation has within our system, and sometimes that makes consensus building challenging, but on this file, we have had remarkable success in getting people to line up behind the work we are doing nationally.

I would expect the same spirit to pervade whatever efforts are happening federally across our organizations.

Senator Ringuette: I am surprised you are all talking about the great news of the advisory council, and there is nothing in Bill C-28 that provides for such a council. It seems at the moment that we are dealing only with the head of whatever will be coming down.

[Translation]

Mr. Brun, you told the committee that the Desjardins Group invests millions of dollars in financial education every year. I would also like the other organizations, including the Canadian Bankers Association, the Knowledge Bureau, the Canadian Life and Health Insurance Association, and the Credit Union Central of Canada, to provide us with an idea of the money they invest every year in financial education programs.

Mr. Brun: Let me clarify something. By financial education, we meant both financial and co-operative education. It covered everything.

Senator Ringuette: Yes, because that is what is in your mandate.

Mr. Brun: Precisely.

[English]

Mr. Walsh: We at the Canadian Bankers Association do not track what we invest in financial literacy. It is built into our mandate at the CBA. Therefore, I do not have a dollar figure I can give you; I am sorry.

Senator Ringuette: Can you consult with your members and ask them if they can provide the committee with that yearly investment amount in financial literacy?

Mr. Walsh: I believe they do not track it. From what I have seen, they do not track actual expenditures on financial literacy. Again, it is probably a challenge to come up with a hard number.

Senator Ringuette: Then I challenge you to challenge your members.

Mr. Walsh: If I may, there are two points to make. In addition to the programs that they support in communities across the country, many bankers participate in the programs and I am not sure that is accounted for. As I said in my opening remarks, the one point that would be challenging or difficult to put a figure on is the statistic on actual work that banks do every day with their millions of customers in providing advice and counsel to them.

Dans le réseau des caisses de crédit, j'ai finalement appris que nous sommes un microcosme pour la fédération. Notre structure est locale, provinciale et régionale. Le petit et le gros, le rural et l'urbain, l'Est et l'Ouest se côtoient. Toutes les tensions de la fédération travaillent notre propre réseau, ce qui, parfois, complique l'instauration du consensus, mais, dans ce dossier, nous avons remarquablement réussi à obtenir l'adhésion des gens pour notre travail national.

J'aimerais que le même esprit anime les efforts fédéraux qui s'exercent dans nos organisations.

La sénatrice Ringuette : Je suis étonnée. Vous êtes tous à vous réjouir du conseil consultatif dont, pourtant, le projet de loi C-28 ne dit rien. Il me semble que, pour le moment, nous ne nous occupons que du chef de l'éventuelle organisation.

[Français]

Monsieur Brun, vous avez indiqué au comité que, annuellement, le groupe Desjardins investit des millions de dollars pour l'éducation financière. J'aimerais bien que les autres organisations, comme l'Association des banquiers canadiens, le Knowledge Bureau, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et la Centrale des caisses de crédit du Canada, nous donnent aussi un aperçu des sommes d'argent qu'ils investissent annuellement dans les programmes d'éducation financière.

M. Brun : J'aimerais apporter une petite précision. Lorsqu'on parlait d'éducation financière, on incluait également l'éducation financière et à la coopération. Cela couvrait le tout.

La sénatrice Ringuette : Oui, car c'est selon votre mandat.

M. Brun : Voilà.

[Traduction]

M. Walsh : L'Association des banquiers canadiens ne fait pas le suivi de ce qu'elle investit dans la littératie financière. C'est intégré à notre mandat. Je suis donc au regret de dire que je ne peux pas vous communiquer de chiffres à ce sujet.

La sénatrice Ringuette : Pouvez-vous demander à vos membres s'ils peuvent communiquer au comité les montants annuels consacrés à la littératie financière?

M. Walsh : Je crois qu'ils ne font pas ce suivi non plus. À ce que je sache, ils ne le font pas. Encore une fois, il est probablement très difficile à chiffrer rigoureusement.

La sénatrice Ringuette : Dans ce cas, je vous exhorte à mettre vos membres en demeure de le faire.

M. Walsh : Si vous permettez, j'ai deux choses à dire. En plus des programmes qu'ils appuient dans les collectivités, partout au pays, beaucoup de banquiers participent aux programmes, et je ne suis pas sûr que ce soit comptabilisé. Comme j'ai dit dans ma déclaration préliminaire, il serait particulièrement difficile de chiffrer le travail quotidien de prestation de conseils effectivement accompli par les banques auprès de leurs millions de clients.

Senator Ringuette: I still challenge you, Mr. Walsh. If the Desjardins Group, which is widespread across Quebec, can come here and say they are investing \$14 million a year on financial education and cooperative education, then your well-financed members could do a little research and provide the committee with that information.

Ms. Jacks, could you answer that question, please?

Ms. Jacks: Yes. As an educational institute, our primary contribution is the hours that we spend to deliver education through media and in the community teaching financial literacy. I can speak for most of our faculty members who regularly give their time to explain difficult concepts. In addition, graduates of our program, as I mentioned, are financial advisers and speak in their communities, write articles and clarify difficult concepts, understanding that they are in a private world, i.e. they are for-profit centres.

Senator Ringuette: What is it specifically with regard to the Knowledge Bureau — your business?

Ms. Jacks: I cannot give you a figure today on what we spend on financial literacy. Our business is the education of advisers to financial literacy. I can tell you what our budget is, but it would not be specific to a targeted area. Our budget is approximately \$2 million.

Senator Ringuette: It is \$2 million to do what?

Ms. Jacks: It is to deliver our educational programs.

Senator Ringuette: I will ask the Canadian Life and Health Insurance Association Inc.

Ms. Byrnes: We would not have a specific breakdown. It is probably important to point out that some of the work we do is just in the course of our committee work and our standard development, which may be focused on things like fostering clearer communication in documents and supporting things like that. Those are things that would be developed. That is just part of our overall budget. We work with the industry to develop standards in many different areas. We would not have a discreet financial literacy budget.

In fact, many things we have done over the years have not necessarily been under the financial literacy terminology that we are using now. We develop consumer publications, foster standards for clear and crisp explanations in consumer documents, and that sort of thing. That is the sort of thing we do at the association level. In addition, many of our members have a wide range of initiatives that support clear communication and education for consumers.

La sénatrice Ringuette : J'insiste, monsieur Walsh. Si le groupe Desjardins, présent partout au Québec, est en mesure de nous dire ici-même qu'il consacre 14 millions par année à l'éducation financière et à l'éducation coopérative, alors vos membres bien financés pourraient faire une petite recherche et communiquer ce renseignement au comité.

Madame Jacks, pourriez-vous répondre à cette question, s'il vous plaît?

Mme Jacks : Oui. Nous sommes un organisme voué à l'éducation, et notre apport principal est le nombre d'heures que nous consacrons à prodiguer de l'éducation au moyen de divers médias et à l'enseignement communautaire de la littératie financière. Je peux m'exprimer au nom de la plupart de nos enseignants qui, régulièrement, donnent de leur temps pour expliquer des notions difficiles. En outre, les diplômés de notre programme, comme je l'ai mentionné, sont des conseillers financiers qui prennent la parole dans leurs collectivités, qui rédigent des articles et qui expliquent des notions difficiles, en sachant bien qu'ils évoluent dans un monde privé, c'est-à-dire des centres à but lucratif.

La sénatrice Ringuette : Quel est le chiffre précis pour le Knowledge Bureau, votre entreprise?

Mme Jacks : Je ne peux pas vous communiquer de chiffres aujourd'hui sur l'argent que nous consacrons à la littératie financière. Nous instruisons les conseillers pour les sensibiliser à la littératie financière. Je peux vous révéler notre budget, mais ce ne serait pas un chiffre précis pour un domaine bien délimité. Notre budget se chiffre à environ 2 millions de dollars.

La sénatrice Ringuette : Deux millions pour faire quoi?

Mme Jacks : Pour prodiguer nos programmes d'éducation.

La sénatrice Ringuette : Je pose la même question à l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.

Mme Byrnes : Nous n'avons pas de ventilation précise. Il importe probablement de signaler qu'une partie de notre travail s'inscrit uniquement dans le cadre de notre travail en comité et l'élaboration de nos normes, qui peuvent viser notamment l'incitation à des communications plus claires dans les documents et l'appui à cette mission. Voilà où s'exercerait notre action. Ça ne représente qu'une partie de notre budget général. Nous collaborons avec l'industrie à l'élaboration de normes dans de nombreux domaines. Nous ne disposons pas d'un budget particulier pour la littératie financière.

En fait, au fil des ans, nous avons réalisé de nombreuses choses qui ne correspondraient pas nécessairement à la terminologie actuelle de la littératie financière. Nous créons des publications pour les consommateurs, nous favorisons les normes pour que, dans les documents destinés aux consommateurs, les explications soient claires et nettes, et ainsi de suite. Voilà les réalisations de l'association. De plus, beaucoup de nos membres prennent une large gamme d'initiatives pour des communications claires et l'éducation des consommateurs.

Senator Ringuette: They do that for their products. We are looking at how to deliver financial literacy, notwithstanding the marketing of one's product.

Ms. Byrnes: There are two aspects. A number of companies have information on their websites, as the CLHIA has, that is not specific to their products. For example, do you need to understand insurance, how to determine your needs for insurance, or how to save for retirement?

Senator Ringuette: I will ask Mr. Pigeon.

[Translation]

Mr. Pigeon: That is a difficult question for us since we are decentralized and autonomous; we operate locally. Some credit co-ops have school caisse programs, whereas others offer rebates for some financial education opportunities, but it is very difficult to place everything into categories.

For instance, five years ago, a credit co-op in British Columbia developed an application that alerts its members when they go over their expense limit. It is not easy to count that as financial literacy, but it has a significant impact on how our members manage their finances.

It is a considerable challenge, especially for us, because we are often small groups. We are already subject to a lot of regulatory constraints, so a requirement like that would make our lives more difficult.

[English]

Senator Patterson: I was encouraged to hear the unanimous support from the presenters for the bill and their eagerness to apply the initiatives being taken toward this new effort. I noted, however, Ms. Jacks' caution that the new financial literacy leader will have to have clout, I believe was the term she used, to ensure collaboration. Senator Smith talked about the dangers of the silo effect.

Could you elaborate, please? You said there were some potential reporting relationship issues that involve the FCAC and the financial literacy leader. How would you recommend that to be clarified? Who would be responsible for that?

Ms. Jacks: It is an important issue that probably needs to be dealt with up front. As I understand the bill, it will be a reporting relationship from the financial literacy leader to the commissioner of the FCAC, and the commissioner will report to the Minister of Finance and the government. My understanding of that relationship and my caution is that if we want the financial literacy leader to have clout, it must be clear that the mandate is one with authority. It may require a revisiting of the mandate of the FCAC to encompass the broad scope that the financial literacy leader will need to have in order to undertake his or her

La sénatrice Ringuette : Ils le font pour leurs produits. Nous tentons de déterminer comment assurer la littératie financière, peu importe la mise en marché d'un produit particulier.

Mme Byrnes : Il y a deux aspects. À l'instar de l'ACCAP, plusieurs entreprises affichent, sur leur site web, des renseignements qui ne visent pas uniquement leurs produits. Par exemple, en quoi consistent les assurances? Comment déterminer ses besoins en matière d'assurances? Ou encore, comment épargner pour la retraite?

La sénatrice Ringuette : J'aimerais connaître l'avis de M. Pigeon.

[Français]

M. Pigeon : C'est une question difficile pour nous puisque nous sommes décentralisés et autonomes de façon locale. Certaines coopératives de crédit comptent des caisses scolaires, tandis que d'autres effectuent des ristournes liées à certains aspects de l'éducation financière, mais c'est très difficile de classer tout cela.

Par exemple, une coopérative de crédit en Colombie-Britannique a créé, il y a cinq ans, un logiciel créant des alertes pour ses membres lorsqu'ils dépassent un certain montant de dépenses. Ce n'est pas évident de quantifier cela en littératie financière, mais cela a un impact très important sur la gestion financière de nos membres.

C'est un enjeu difficile, surtout pour nous, puisque nous sommes souvent petits. Nous expérimentons déjà beaucoup de contraintes réglementaires et exiger cela nous créerait des problèmes.

[Traduction]

Le sénateur Patterson : J'ai trouvé encourageant d'entendre l'appui unanime des témoins à l'égard du projet de loi et de voir leur empressement à appliquer les mesures prises dans le cadre de ce nouvel effort. Je prends toutefois bonne note de la mise en garde faite par Mme Jacks, à savoir que le nouveau chef du développement de la littératie financière devra avoir du poids — je crois que c'est l'expression qu'elle a employée — pour assurer une collaboration. Le sénateur Smith a d'ailleurs parlé des dangers du travail en vase clos.

Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet, s'il vous plaît? Vous avez dit qu'il risque d'y avoir certaines questions de rapports hiérarchiques entre l'ACFC et le chef du développement de la littératie financière. Que recommandez-vous pour clarifier ces rapports? Qui assumerait cette responsabilité?

Mme Jacks : Il s'agit d'une question importante qu'il faut probablement régler dès le début. Si je comprends bien le projet de loi, le chef du développement de la littératie financière relèvera du commissaire de l'ACFC, lequel rendra compte au ministre des Finances et au gouvernement. À mon sens — et c'est la mise en garde que je fais —, si nous tenons à ce que le chef du développement de la littératie financière ait du poids, il faudra indiquer clairement que son mandat est assorti de pouvoirs. Ainsi, il pourrait s'avérer nécessaire de revoir le mandat de l'ACFC afin d'englober la vaste portée du mandat que devra remplir le chef du

work. Likely, it would be prudent to explore that relationship at the outset to understand whether this bill, as it is currently anticipated, will not create any obstacles toward the greater good.

Senator Patterson: The role of providing clarification and direction would come from the Minister of Finance in the ability to give written directions to the FCAC as outlined in this bill?

Ms. Jacks: I would think so.

[Translation]

Senator Massicotte: I think we all agree with and fully support the bill. The financial literacy of Canadians is important. And it takes a lot more than appointing someone. We need to provide support to that person, to follow up, to create a committee. We will eventually need to talk about the motivation of people in our society to save.

I always compare this to losing weight. For most of us, it is very important and our health depends on it, but it is hard to do. Saving money is not always pleasant. We have to put off buying something. The third challenge has to do with the formula that I wanted to talk to you about. Financial product providers also need to make more of an effort to be very clear in the way they present financial offers.

I think you all see some rather complex and complicated financial products on a daily basis, be it at Desjardins, at the banks or on the market. I am sure that Canadians do not really know what they are getting into. Your consultants and those who sell financial products have their own motivations. They are pressured to perform, to sell. There is also the selfish interest of your executives and shareholders who are there to make more profit. There is natural conflict.

We all agree with your panel on literacy but the real question is: what will you do to simplify your products and make them clearer so that clients actually understand what commitment they are making without much difficulty?

Three or four years ago, I was surprised, and so was the committee, that Desjardins was the second biggest seller of hedge funds. Your clients were stuck with them for years. I think you no longer have them. There are tons of examples of misunderstandings, triggered in part by your consultants. You agree with literacy but I think you have a long way to go.

Mr. Brun: Thank you for your question. I will not get into the hedge funds issue, since I do not have any details on that. It would be interesting to explore it further. I noticed that you mentioned shareholders. Let me remind you that we do not have shareholders. Perhaps our basic structure allows for more

développement de la littératie financière dans l'exercice de ses fonctions. Dans le même ordre d'idées, il serait prudent d'examiner ce rapport hiérarchique dès le début afin de s'assurer que le projet de loi, dans sa forme actuelle, ne crée pas d'obstacles au plus grand bien.

Le sénateur Patterson : Le rôle de fournir des précisions et des directives incomberait-il au ministre des Finances, qui sera chargé de donner des directives écrites à l'ACFC, conformément au projet de loi?

Mme Jacks : Je crois que oui.

[Français]

Le sénateur Massicotte : Je crois que nous sommes tous d'accord avec le projet de loi et nous l'appuyons totalement. La littératie financière des Canadiens est importante. On a besoin de faire beaucoup plus que de nommer une personne, il faut l'entourer, faire un suivi, créer un comité. Il faudrait dans notre société éventuellement parler de la motivation de ces gens à épargner.

Je fais toujours la comparaison avec la perte de poids. Pour la majorité d'entre nous, c'est très important, notre santé est prévue en conséquence, mais c'est difficile de le faire. Épargner de l'argent, ce n'est pas toujours plaisant. Il faut différer notre consommation. Le troisième défi fait partie de formule dont je voudrais discuter avec vous. Il faut aussi que les offres financières, les fournisseurs de produits financiers fassent plus d'efforts pour être très clairs dans leur présentation.

Je pense que vous tous, Desjardins, les banques, dans le marché, chaque jour, on voit des produits financiers assez complexes et compliqués et je suis d'avis que les Canadiens ne sont pas certains dans quoi ils s'engagent. Chez vous, il y a des motivations pour les conseillers et les vendeurs. Il y a des pressions pour performer, pour faire des ventes, l'intérêt égoïste de vos dirigeants et des actionnaires qui sont là pour créer des profits additionnels. Il y a un conflit naturel.

Nous sommes tous d'accord sur la littératie avec votre panel mais la vraie question est celle-ci : qu'allez-vous faire pour vous assurer que vos produits soient plus simples, plus clairs pour que le client comprenne réellement son engagement sans complexité?

J'ai été surpris et le comité aussi, il y a trois ou quatre ans, que Desjardins soit le deuxième vendeur en importance des produits *hedge funds*. Vos clients ont été pris avec ça pendant des années. Je pense que vous vous êtes départis de cela depuis. Il y a une tonne d'exemples de mauvaise compréhension, quelque peu motivée par vos conseillers. Vous être d'accord sur le principe de la littératie mais vous avez du chemin à faire je crois.

M. Brun : Merci de la question. Pour la question des *hedge funds*, je vais la laisser de côté. Je n'ai pas les détails là-dessus. Ce serait intéressant de l'approfondir. J'ai remarqué dans votre présentation que vous parliez des actionnaires. La base même, c'est bon de rappeler que nous n'avons pas d'actionnaires. Peut-être qu'à la

freedom. With members, you have one vote per member. An individual cannot have 100,000 shares and 100,000 votes. The co-op structure protects us against that. People are protected.

We have to look at the company's mission. If the mission is not to generate profit, you are in a better position. The products are designed with the members in mind. Desjardins has grown by offering a whole range of products and financial services. At one point, members needed insurance services and investment products. Credit cards came much later.

The key is to do things by worrying less about the money to be made and more about the members' needs. Other institutions are sensitive to their clients' needs. We need to keep that in mind and the regulators must watch out too.

[English]

The Chair: I believe Mr. Wrobel has a comment to make. Then we must move on to our final questioner.

Marion Wrobel, Vice President, Policy and Operations, Canadian Bankers Association: I think a basic premise in banking is that we want to have customers who are satisfied with the products that we sell. It is therefore important that they understand what they are getting and that their expectations are met. We deal with customers in bank branches at all levels of income and from all walks of life. Some of the products are fairly complex. "Know your customer" is important in that regard. Disclosure is very important so that the customer again understands the product.

We also have a lot of much simpler, more standardized savings and credit products available to customers that can be delivered there. If customers walk into a bank branch and are not fully aware of what the products are, what they do and what the risks associated with them are, that is exactly where they ask those questions and get those answers from their bankers.

The Chair: Our final question for this panel will come from Senator Moore.

Senator Moore: Thank you, witnesses, for being here.

Ms. Byrnes, I was interested in page 2 of your report where you state a couple of trends, the first being the deterioration of financial robustness of Canadian households: household debt to disposable income is rising from 90 to 148 per cent, and the Bank of Canada is saying it is over 160 per cent and cautioning Canadians against that.

With respect to historical financial literacy in terms of buying a house, the principle is that taxes should equal no more than 25 or 30 per cent of your disposable income. Regarding the 148 per cent that you cite, what part of that was related to household purchases, principal, interest and taxes?

base, il y a une structure qui donne une plus grande liberté. Quand on a des membres, un membre un vote, et où une personne ne peut pas détenir 100 000 actions et avoir 100 000 votes. La structure coopérative vient protéger tout cela. Nous sommes protégés.

Il faut regarder la mission de l'entreprise. Si la mission n'est pas de générer des profits, on est mieux placé. Les produits sont faits en fonction des membres. Desjardins s'est développé en offrant toute la gamme des produits et des services financiers. À un moment donné, les membres ont eu besoin de services d'assurance et de produits d'investissement. Les cartes de crédit sont arrivées très tard.

Il faut le faire chaque fois en limitant peut-être justement l'appétit du gain et en le faisant en fonction du membre. Pour les autres institutions, ce serait en fonction des clients. Il faut garder cette perspective et une certaine vigilance par rapport aux régulateurs.

[Traduction]

Le président : Je crois que M. Wrobel veut faire une observation. Nous devons ensuite passer à notre dernier intervenant.

Marion Wrobel, vice-président, Politiques et opérations, Association des banquiers canadiens : À mon avis, le secteur bancaire repose sur un principe de base : nous voulons que nos clients soient satisfaits des produits que nous leur vendons. Il est donc important qu'ils comprennent ce qu'ils achètent et qu'ils obtiennent ce à quoi ils s'attendaient. À l'échelle des succursales bancaires, nous travaillons avec des clients de tous les niveaux de revenus et de toutes les couches de la société. Dans cette optique, il est important de connaître son client. La divulgation est cruciale pour que le client comprenne le produit.

Nous offrons également une foule de produits d'épargne et de crédit beaucoup plus simples et normalisés. Quand les clients se présentent dans une succursale bancaire, sans être pleinement au courant des produits, de leur utilité et des risques inhérents, c'est justement là qu'ils posent ces questions et qu'ils obtiennent ces réponses de leurs banquiers.

Le président : Notre dernier intervenant sera le sénateur Moore.

Le sénateur Moore : Je remercie les témoins de leur présence.

Madame Byrnes, la page 2 de votre mémoire m'a beaucoup intéressé; vous y parlez de quelques tendances, la première étant la détérioration de la solidité financière des ménages canadiens : en effet, le ratio de la dette au revenu disponible des ménages est passé de 90 à 148 p. 100. D'ailleurs, la Banque du Canada affirme que ce ratio s'élève à plus de 160 p. 100, d'où la mise en garde qu'elle a lancée aux Canadiens.

Parlons de la littératie financière, du point de vue historique, en ce qui concerne l'achat d'une maison. Le principe veut que les taxes ne représentent pas plus de 25 ou 30 p. 100 du revenu disponible. Relativement au ratio de 148 p. 100 dont vous avez parlé, quelle proportion était attribuable à l'achat d'une maison, au principal, aux intérêts et aux taxes?

Ms. Byrnes: I cannot tell you that off the top of my head. I took that statistic out of the task force report, but I can get that information for you and report back to you.

Senator Moore: I would be interested in that because I am thinking of all the many, many mortgages that went on 40-year amortization periods with no equity and low interest rates. I do not know what will happen. I hope they do not go underwater when interest rates go up, which is the only way they can go. When those mortgages were being issued by your respective bodies, were you cautioning Canadian borrowers on that?

Mr. Wrobel: The concern that the senator raised is one that we have heard from the Minister of Finance and the governor. It is a concern we share.

The metric that was cited — household debt to personal disposable income — is but one metric. There are a number of ways to look at that to get a more comprehensive view. You should look at the household balance sheets as well. Over the last 20 years we have seen that household balance sheets in terms of assets to net income have grown. They are at the highest level today than they have been over 20 years.

The biggest driver of household debt is mortgages. You are absolutely right. In many respects that is driven by the long-term decline in interest rates. You recall what interest rates were like in the early 1990s. Anyone who took out a mortgage in the 1980s remembers double-digit interest rates. Right now mortgage interest rates are 3, 4, 5 per cent. You are absolutely right, senator, that they have nowhere to go but up.

How do lenders protect themselves and protect their borrowers in that situation? One way is to ensure that borrowers have the capacity to handle an interest rate that is higher than the rate that is actually being charged to them. Right now, borrowers who want to take out a mortgage have to qualify, for example, at a 5-year fixed rate, even though they may be getting a 3-year rate or a variable mortgage that is substantially less. That is one way we are doing that.

Another way is by verifying income. That is an important part of ensuring that homeowners can pay the mortgage. We verify the value of the property that they are buying. There are a number of prudential measures that Canadian banks take to ensure that homeowners and borrowers can actually pay their mortgages.

I think a testament to that is the fact that the arrears rate of mortgages in Canada is somewhere in the neighbourhood of 33 basis points. It has been fairly constant over the past 20 or 25 years, whether we have had high rates of inflation, low rates of inflation, or high interest rates or low interest rates.

Mme Byrnes : Je ne saurais vous le dire au pied levé. J'ai tiré cette statistique du rapport du groupe de travail, mais je peux obtenir l'information et vous en faire part.

Le sénateur Moore : C'est un point qui m'intéresse parce que je songe aux très nombreux prêts hypothécaires amortis sur 40 ans, sans aucun capital et assortis de faibles taux d'intérêt. Je ne sais pas ce qui arrivera. J'espère que ces prêts hypothécaires ne tomberont pas à l'eau lorsque les intérêts augmenteront, ce qui est inévitable. Au moment d'accorder ces hypothèques, vos organismes respectifs étaient-ils en train de mettre en garde les emprunteurs canadiens contre une telle éventualité?

M. Wrobel : La préoccupation que le sénateur vient de soulever est la même que celle dont le ministre des Finances et le gouverneur nous ont fait part. C'est une préoccupation que nous partageons.

Le ratio en question — à savoir la dette des ménages par rapport au revenu personnel disponible — n'est qu'un paramètre parmi tant d'autres. Il y a plusieurs façons de voir la situation afin d'avoir un point de vue plus global. Il faut également tenir compte des bilans des ménages. Au cours des 20 dernières années, nous avons observé un accroissement du rapport entre les actifs par rapport au revenu net. Les bilans des ménages sont actuellement au niveau le plus élevé depuis les 20 dernières années.

L'hypothèque constitue la principale cause de l'endettement des ménages. Vous avez tout à fait raison. À bien des égards, cette situation est attribuable à la baisse à long terme des taux d'intérêt. On se souvient des taux d'intérêt dans les années 1990. Ceux qui ont obtenu un prêt hypothécaire dans les années 1980 se souviennent des taux d'intérêt à deux chiffres. De nos jours, les taux d'intérêt varient de 3 à 5 p. 100. Vous avez tout à fait raison, monsieur le sénateur, de dire qu'ils sont maintenant à la hausse.

Comment les prêteurs se protègent-ils et comment s'y prennent-ils pour protéger les emprunteurs de cette situation? Une des façons consiste à s'assurer que les emprunteurs sont en mesure de faire face à un taux d'intérêt qui est supérieur à celui qui leur est imposé. À l'heure actuelle, les emprunteurs qui veulent obtenir un prêt hypothécaire doivent être admissibles, par exemple, à un taux fixe de cinq ans, même s'ils peuvent obtenir un taux de trois ans ou une hypothèque à taux variable qui est considérablement moins élevée. Voilà une des façons dont nous nous y prenons.

Une autre solution consiste à vérifier le revenu. C'est un élément important pour s'assurer que les propriétaires peuvent payer le prêt hypothécaire. Nous vérifions la valeur de la propriété qu'ils achètent. Il y a un certain nombre de mesures que les banques canadiennes prennent par souci de prudence afin de veiller à ce que les propriétaires et les emprunteurs puissent effectivement rembourser leur hypothèque.

Selon moi, c'est pourquoi le taux de prêts hypothécaires en souffrance au Canada se situe aux alentours de 33 points de base. Ce taux est demeuré assez constant au cours des 20 ou 25 dernières années, peu importe si les taux d'inflation ou les taux d'intérêt étaient élevés ou faibles.

There are worries, of course, and I think public policy-makers are taking steps to address those concerns. However, as long as you have a banking or lending system that is prudent in lending to households that can pay back and can afford those mortgages, I think that is the biggest safeguard.

Senator Moore: Thank you for that. I was thinking about the renewals of these mortgages. That is where the rubber will hit the road, because if rates are up at that time, then some tough decisions, and prudential considerations, will have to be adhered to.

Mr. Wrobel: You are right.

The Chair: Witnesses, you have been a most informative panel. On behalf of all members of the Senate Banking Committee, I thank you.

Members of the committee, on the second panel we are pleased to welcome Greg Pollock, President and Chief Executive Officer of Advocis, the largest voluntary association of financial advisors and planners in Canada. Mr. Pollock was also a member of the Task Force on Financial Literacy. We also welcome Mack Rogers, Program Manager, Community Literacy and Learners, ABC Life Literacy Canada. This non-profit organization inspires Canadians to increase their literacy skills. Next we welcome Adam Fair, Acting Director of Social and Enterprise Development Innovations. This organization helps those serving low-income Canadians by providing training and program support for practitioners. Finally, we welcome Zachary Dayler, National Director, Canadian Alliance of Student Associations. This organization is the advocate for post-secondary students.

We will begin with your five-minute opening comments.

Greg Pollock, President and Chief Executive Officer, Advocis: Thank you, Mr. Chair and honourable members of the committee. On behalf of Advocis, the Financial Advisors Association of Canada, I am grateful for the opportunity to address you regarding Bill C-28, a bill to establish the position of financial literacy leader.

The goal of improving the financial literacy of Canadians is important to Advocis. We strongly believe that through appropriate partnership between government and the private and not-for-profit sectors we can achieve higher financial literacy levels in Canada. It was an honour for me to serve on the Task Force on Financial Literacy appointed by Finance Minister Jim Flaherty.

Il y a certes des craintes, et je crois que les décideurs prennent les mesures nécessaires pour donner suite à ces inquiétudes. Cependant, tant qu'on aura un régime bancaire ou un régime de prêts qui fait preuve de prudence en accordant des prêts hypothécaires aux ménages qui ont les moyens de les rembourser, je crois qu'on peut avoir l'esprit tranquille.

Le sénateur Moore : Je vous remercie de votre réponse. Je pensais plutôt au renouvellement de ces hypothèques. C'est là que le bât blessera parce que si les taux augmentent à ce moment-là, il faudra alors prendre des décisions difficiles et redoubler de prudence.

M. Wrobel : Vous avez raison.

Le président : Mesdames et messieurs les témoins, vos témoignages ont été très instructifs. Au nom de tous les membres du Comité sénatorial des banques, je vous remercie.

Mesdames et messieurs les membres du comité, nous sommes maintenant heureux d'accueillir notre second groupe de témoins. Nous souhaitons la bienvenue à Greg Pollock, président et premier dirigeant d'Advocis, la plus grande association bénévole de conseillers et de planificateurs financiers au Canada. M. Pollock a aussi été membre du Groupe de travail sur la littératie financière. Nous souhaitons aussi la bienvenue à Mack Rogers, gestionnaire de programme, Alphabétisation populaire et apprenants, ABC Life Literacy Canada. Cet organisme sans but lucratif inspire les Canadiennes et les Canadiens à accroître leurs taux d'alphabétisation. Nous accueillons ensuite Adam Fair, directeur par intérim de Social and Enterprise Development Innovations. Cet organisme aide ceux qui servent les Canadiens à faible revenu en offrant aux praticiens de la formation et un appui aux programmes. Enfin, nous souhaitons la bienvenue à Zachary Dayler, directeur national de l'Alliance canadienne des associations étudiantes. Cet organisme défend les intérêts des étudiants de niveau postsecondaire.

Nous allons commencer avec vos remarques liminaires de cinq minutes.

Greg Pollock, président et premier dirigeant, Advocis : Merci, monsieur le président et honorables membres du comité. Au nom d'Advocis, l'association des conseillers financiers du Canada, je vous remercie de l'occasion que vous nous donnez d'exprimer notre point de vue au sujet du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour créer le poste de chef de développement de la littératie financière.

Pour Advocis, améliorer la littératie financière des Canadiens est un objectif important. Nous croyons fermement que grâce à des partenariats judicieux entre le gouvernement, le secteur privé et des organismes sans but lucratif, nous pouvons relever les niveaux de littératie financière au Canada. J'ai été très honoré de travailler au sein du Groupe de travail sur la littératie financière instauré par le ministre des Finances, Jim Flaherty.

In our December 2010 report, the task force found that Canadians require financial literacy throughout all stages of their lives. Important life events such as joining a pension plan, seeking financial advice, considering the purchase of a financial product or determining one's eligibility for benefits from a government program are all important teachable moments. It is particularly valuable for consumers to have professional financial advice to help them deal with those important life events.

Advocis has been focusing its financial literacy initiatives on the key recommendation:

... that the Government of Canada, in partnership with stakeholders, provide tools to help Canadians become better informed about the role and benefits of professional financial advice, as well as how to choose a financial practitioner.

Financial advisers play a fundamental role in raising the financial literacy of their clients. They help Canadians to prepare themselves for important events and needs throughout their lives and to become more financially self-sufficient. More and better financial advice will improve the financial literacy of consumers.

Our members help Canadians to save and plan for their future and to protect the savings they have accumulated through comprehensive planning and a wide range of life and health insurance and investment solutions. Canadians who receive financial advice accumulate significantly more financial wealth, are better protected, and are better prepared for retirement and unexpected events than people who do not receive financial advice.

The financial security and independence of middle-class Canadian households is vitally important, since people will become less reliant on the government for their future financial needs, such as retirement income, long-term care and disability. This ultimately helps the government to deal with the mounting fiscal pressures of an aging population.

We commend the government for taking a leadership role in establishing increased financial literacy as a public policy objective. Advocis supports Bill C-28, to establish the financial literacy leader. This bill sends a strong message to Canadians that the government is serious about assisting them in raising their financial literacy.

The Financial Consumer Agency of Canada is naturally suited to oversee the activities of the financial literacy leader, as the agency's mandate is to protect and to inform consumers of financial products and services. The agency has already established education programs and tools for Canadians.

Dans son rapport de décembre 2010, le Groupe de travail a révélé que les Canadiens ont besoin d'acquérir des connaissances et des compétences financières à toutes les étapes de leur vie; des décisions importantes, comme l'adhésion à un régime de pension, la quête de conseils en matière de finances ou l'achat d'un produit financier, la détermination de son admissibilité aux prestations d'un programme gouvernemental, sont toutes des occasions propices à l'apprentissage. Les consommateurs qui bénéficient de conseils financiers avisés sont mieux outillés pour prendre des décisions importantes pour leur vie.

Advocis a concentré ses initiatives en matière de littératie financière autour d'une recommandation essentielle :

... Que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les partenaires, fournisse des outils propres à aider les Canadiens à mieux se renseigner sur le rôle et les effets positifs des conseils financiers offerts par les professionnels, ainsi que sur la façon de choisir un professionnel en matière financière.

Les conseillers financiers jouent un rôle fondamental dans l'augmentation du niveau de littératie financière de leurs clients. Ils aident les Canadiens à se préparer pour des événements et des besoins futurs importants, et aussi à devenir plus autonomes financièrement. Plus de meilleurs conseils financiers contribueront à améliorer la littératie financière des consommateurs.

Nos membres aident les Canadiens à mettre de l'argent de côté et à préparer leur avenir, mais aussi à protéger l'épargne qu'ils ont accumulée grâce à une planification globale et une à gamme étendue de produits d'assurance-vie et d'assurance-santé ou de solutions d'investissement. Les Canadiens qui reçoivent des conseils financiers se constituent un patrimoine financier beaucoup plus conséquent, sont mieux protégés et plus préparés pour la retraite et pour faire face à des imprévus que ceux qui n'ont eu aucun conseil.

La sécurité et l'indépendance financières des ménages canadiens de la classe moyenne est vitale, car elle permet aux gens de dépendre moins du gouvernement pour subvenir à leurs besoins financiers futurs, comme pour s'assurer des revenus de retraite, se payer des soins de longue durée ou obtenir de l'aide en cas d'invalidité. Au bout du compte, cela permet au gouvernement de mieux faire face aux pressions budgétaires accrues dues au vieillissement de la population.

Nous félicitons le gouvernement d'avoir pris l'initiative de faire de l'augmentation des niveaux de littératie financière un objectif de politique publique. Advocis est favorable au projet de loi C-28, qui prévoit la création d'un chef du développement de la littératie financière. Ce projet de loi montre bien aux Canadiens que le gouvernement est résolu à les aider à améliorer leur littératie financière.

Naturellement, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est très bien placée pour superviser les activités du chef du développement de la littératie financière étant donné qu'elle a pour mandat de protéger les consommateurs et de les informer au sujet des produits et services financiers. Elle a

However, it is important for the financial literacy leader to have the ability to act independently in order to consult, create and deliver new and innovative programs in partnership with key stakeholders.

Under amendment 5, the leader will act under the instruction of the commissioner. The bill is aimed at giving this individual the latitude to lead financial literacy, so it is our hope that the reporting and governance structure of this new office will allow the financial literacy leader to act independently, with the first order of business being the establishment of a national advisory council on financial literacy comprised of key stakeholders.

Advocis recognizes that achieving greater financial literacy will require significant resources. Advocis supports the inclusion of a mechanism for an assessment for financial literacy that will allow the commissioner an option to levy a fee to financial institutions to cover a portion of financial literacy initiative costs in order to sustain improvements in the financial literacy of Canadians. Should that become necessary, any assessment should be developed fairly and with prior consultation with the institutions directly affected as well as the national advisory council on financial literacy.

With the increasing requirement placed on individuals to assume greater responsibility for their future financial security, the need to save and invest for various life events will require an increased level of financial sophistication. It is unrealistic to expect every Canadian to achieve the level of sophistication required to evaluate the increasingly complex financial products and services on the market. This means that financial experts that provide tailored analysis to consumers must be easily accessible.

This is in combination with the continued emphasis on improving the level of financial literacy of Canadians and will help the government achieve its public policy objective of increased financial self-reliance and the reduction in financial fraud.

We encourage the government to continue to work closely with groups such as Advocis to ensure that Canadians increase their financial literacy by becoming better informed about the role and benefits of professional financial advice, as well as how to choose a financial adviser.

The government, along with the support of the Financial Consumer Agency of Canada and the new financial literacy leader, should develop a specific action plan with an adviser group aimed at increasing access to professional financial advice for Canadians, better integrating the communications efforts of

d'ailleurs déjà créé des programmes et des outils d'information à l'intention des Canadiens. Cependant, il importe que le chef du développement de la littératie financière puisse avoir les coudées franches afin de consulter les principaux intervenants et de créer puis de mettre en œuvre avec eux des programmes innovants.

Selon l'amendement à l'article 5, le chef en question se conformera aux directives du commissaire. Ce projet de loi vise à donner à cette personne toute la latitude nécessaire pour gérer le développement de la littératie financière; nous espérons donc que la structure hiérarchique et le cadre de gouvernance permettront à cette nouvelle entité d'agir en toute indépendance, avec pour objectif premier celui de mettre sur pied un conseil consultatif national sur la littératie financière réunissant les principaux intervenants.

Advocis admet que pour accroître les niveaux de littératie financière, il faudra déployer d'importantes ressources. Elle est donc favorable à l'inclusion d'un mécanisme de financement de la littératie financière qui permettrait au commissaire d'établir une cotisation à l'égard d'une institution financière pour le paiement, en partie, des dépenses liées aux initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens. Le cas échéant, ces cotisations devraient être fixées de manière juste et après consultation des institutions directement concernées ainsi que du comité consultatif national sur la littératie financière.

Étant donné que les particuliers sont de plus en plus sollicités pour assumer une part accrue de responsabilités à l'égard de leur sécurité financière future, il leur faudra acquérir davantage de connaissances financières pour épargner et investir. Il serait irréaliste de s'attendre à ce que chaque Canadien atteigne le niveau de connaissances requis pour bien évaluer les produits et services financiers toujours plus complexes offerts sur le marché. Cela signifie que les consommateurs doivent pouvoir consulter facilement des spécialistes financiers capables de leur fournir des conseils personnalisés.

Ce faisant, et en mettant toujours l'accent sur l'amélioration de la littératie financière des Canadiens, on réussira mieux à atteindre l'objectif du gouvernement d'accroître l'autonomie financière et de réduire la fraude fiscale.

Nous invitons le gouvernement à continuer de travailler en étroite collaboration avec des groupes comme Advocis pour s'assurer que les Canadiens augmentent leur niveau de littératie financière et comprennent mieux le rôle des conseillers financiers et les avantages qu'ils procurent, et apprennent aussi à bien choisir leur conseiller.

Le gouvernement, aidé de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et du nouveau chef du développement de la littératie financière, devrait élaborer un plan d'action ciblé avec des groupes de conseillers, afin que tous les Canadiens puissent avoir accès à des conseils financiers

government and advisers to help protect vulnerable populations, especially seniors, and providing Canadians with education on the value of good financial advice.

One again, thank you for the opportunity to provide you with my comments on this important initiative. We look forward to working with the government to achieving the shared goal of increasing financial literacy for Canadians.

Mack Rogers, Program Manager, Community Literacy and Learners, ABC Life Literacy Canada: Nearly 50 per cent of Canadians struggle with the simple tasks involving math and numbers. Thirty-five per cent of Canadians do not have any savings or investments. Only one third of Canadian youth recently surveyed, ages 10 to 17, say their parents regularly talk to them about money and finances.

I am Mack Rogers, Program Manager, Community Literacy and Learners at ABC Life Literacy Canada. I am pleased to represent ABC in response to the request from the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce to address Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act to establish a financial literacy leader in Canada.

At ABC we envision a Canada where everyone has the skills they need to live a fully engaged life. We mobilize and inspire Canadians to improve their literacy in essential skills through lifelong learning. We believe financial literacy is a critical life capacity.

When we work with adult learners through our financial literacy program Money Matters, we hear interesting stories from everyday Canadians. I would like to read a few of the statements we have heard.

Joanne from Hamilton says, "If you save as little as \$5 a week, it can make a big difference in your life."

"I now think about managing my money, and I can tell the difference between needs and wants!" That was Asif from Kitchener.

"My family needs me to understand this stuff better, and now I do." That was one of our learners in Toronto.

"Banking is not as scary as I used to think. Now I can talk to bankers better." That was from Ally in Halifax.

professionnels, que le gouvernement et les conseillers conjuguent mieux leurs efforts en matière de communications pour que soient mieux protégés les groupes vulnérables, particulièrement les personnes âgées, et que l'on informe les Canadiens de l'importance d'obtenir de bons conseils financiers.

Une fois de plus, je vous remercie de m'avoir donné la possibilité de m'exprimer sur cette initiative majeure. Advocis se réjouit à l'avance de pouvoir œuvrer avec le gouvernement à la réalisation de cet objectif commun d'accroissement du niveau de littératie financière de tous les Canadiens.

Mack Rogers, gestionnaire de programme, Alphabétisation populaire et apprenants, ABC Life Literacy Canada : Près de 50 p. 100 de la population canadienne éprouvent de la difficulté à s'acquitter de tâches élémentaires de calcul ou de mathématiques; 35 p.100 des Canadiens n'ont pas d'économies ou de placements. Seulement un tiers des jeunes Canadiens âgés de 10 à 17 ans affirment que leurs parents leur parlent régulièrement d'argent et de finance.

Bonjour, je m'appelle Mack Rogers et je suis gestionnaire du programme Alphabétisation populaire et apprenants d'ABC Life Literacy Canada. Je suis heureux de représenter ABC à la demande du Comité permanent des banques et du commerce qui étudie le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, et la création du poste de chef du développement de la littératie financière.

À ABC, nous imaginons un Canada où tous les citoyens possèdent les compétences nécessaires pour vivre une vie pleinement active. Nous mobilisons les Canadiens et les incitons à améliorer leur littératie et leurs compétences essentielles par l'apprentissage tout au long de la vie. De plus, nous croyons que la littératie financière est une compétence essentielle dans la vie.

Dans le cadre de notre programme de littératie financière, Money Matters, nous travaillons avec des apprenants adultes et nous entendons des choses intéressantes de citoyens ordinaires. Je vais vous lire quelques citations d'apprenants que nous avons entendues.

Joanne d'Hamilton affirme que « si vous épargnez seulement 5 \$ par semaine, ça peut faire toute une différence dans votre vie ».

Asif de Kitchener a fait le commentaire suivant : « Je pense maintenant à gérer mon argent, et je sais faire la différence entre un besoin et un désir! »

Un de nos apprenants de Toronto nous a dit : « Pour ma famille, je devais mieux comprendre ces choses, et je les comprends maintenant. »

Pour sa part, Ally d'Halifax nous a confié que « les services bancaires ne sont pas aussi angoissants que je le croyais. Maintenant, je sais mieux communiquer avec un banquier ».

Money Matters, generously funded in part by the Government of Canada, has been a tremendous success in the adult learner community. More than 900 learners in 45 learning centres across Canada have already taken this free financial program.

What makes this workshop unique, though, is the partnership with TD Bank Group. TD loans its staff as volunteer tutors who visit the learning centres to deliver the program. Here they build meaningful relationships with their learners. It is here, on the ground, that financial literacy really makes its biggest impact.

Already our adult learners have logged over 7,000 hours in the classroom with Money Matters, and we expect to more than double that in the next six to eight months. Financial literacy is part of the spectrum of essential skills all Canadians need to thrive.

The financial literacy leader has the potential to strengthen skills of all Canadians. Through leadership and collaboration with groups like the Financial Consumer Agency of Canada and ABC Life Literacy, the financial literacy leader will strengthen the financial literacy of all Canadians by bringing together the organizations engaged in financial literacy, as well as promoting this life literacy capacity.

In 2003, the international adult literacy survey found that 42 per cent of the Canadian population has a reading comprehension below that of a high school graduate. That is the recognized standard for dealing with demands of everyday life in our complex world. In numeracy, 49 per cent of the population scored below this number. Financial literacy is a combination of many types of literacy, but the two most important are prose literacy as well as numeracy.

ABC was an active participant in the inaugural 2011 Financial Literacy Month, providing Canadians with tools and resources they needed to increase their financial literacy. ABC also created an innovative social hub where Canadians can share financial literacy tips and pledge better financial literacy habits for themselves and their families.

We at ABC know that financial literacy programs have a positive impact on the individual adult learner. Every day we witness the life impacts of increased financial literacy, from starting RESPs for young Canadians to building financial plans for the aged. Learners experience growth and empowerment at all levels of financial literacy.

Le programme Money Matters, financé en grande partie par le gouvernement du Canada, a connu un formidable succès auprès des apprenants adultes. En effet, plus de 900 apprenants ont déjà suivi la formation gratuite sur la littératie financière dans 45 centres au Canada.

Or, ce qui rend cette formation particulière, c'est le partenariat établi avec la Banque TD. En effet, cette dernière envoie des membres de son personnel animer bénévolement des ateliers sur la gestion financière dans les centres. C'est là, sur le terrain de l'apprentissage à la littératie financière, que nous constatons les plus grands effets.

Les apprenants adultes ont déjà assisté à 7 000 heures de formation dans les salles de classe du programme Money Matters. Nous espérons au moins doubler ce chiffre au cours des six à huit prochains mois. La littératie financière fait partie de l'éventail de compétences essentielles dont les Canadiens ont besoin pour se développer.

Le chef du développement de la littératie financière a la possibilité d'améliorer les compétences des Canadiens. Grâce à son leadership et à la collaboration avec des groupes comme l'Agence de la consommation en matière financière au Canada et ABC Life Literacy Canada, il contribuera à améliorer la littératie financière des citoyens en ralliant les organismes voués à ce domaine et à la promotion de cette compétence essentielle dans la vie courante.

L'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes réalisée en 2003 indique que 42 p. 100 de la population canadienne a un niveau de compréhension de l'écrit inférieur à celui d'un diplômé de l'enseignement secondaire, soit la norme recommandée pour composer avec les exigences de la vie quotidienne et travailler dans une société complexe et évoluée. Sur le plan de la numératie, 49 p. 100 de la population se situe sous le niveau recommandé. La littératie financière est un amalgame de différents types de littératies, mais les deux plus importants sont la compréhension de textes suivis et la numératie.

ABC a participé activement, en 2011, à la première édition du Mois de la littératie financière, offrant aux Canadiens les outils et les ressources dont ils ont besoin pour accroître leur littératie financière. ABC a également créé un carrefour social innovateur où les Canadiens peuvent s'échanger des trucs en matière de littératie financière et s'engager, en leur nom et au nom de leur famille, à acquérir de meilleures habitudes en matière de littératie financière.

À ABC, nous savons que les programmes de littératie financière ont un effet positif sur l'apprenant adulte. Tous les jours, nous constatons les effets d'une meilleure littératie financière sur la vie des gens. Du REER pour les jeunes à l'élaboration d'un plan financier pour les personnes âgées, les apprenants éprouvent un sentiment d'épanouissement et d'autonomie à tous les niveaux de la littératie financière.

These are real-life experiences for individual Canadians and communities all across our country. It is these messages we want Canadians to understand, talk about and share. It is this learning that will help improve daily life, and we are confident a financial literacy leader will make this happen.

To wrap up, Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act, is an important foundational step in helping Canadians achieve a higher standard of financial literacy. It builds on the recommendations from the Task Force on Financial Literacy delivered in 2011.

As a contributor to the task force process, ABC believes that our voice and the voices of our clients were heard. We support the recommendation wholeheartedly. As members of the Financial Literacy Action Group, or FLAG, we have compiled a suggested financial literacy action plan and a suggested role of the new financial literacy leader brief that is included in the presentation.

I would like to take the time to highlight one or two of the many important recommendations included in the brief. First, I would like to stress that the financial literacy leader must be an office of collaboration and sharing. They must work to identify experts in the field and share information widely to support financial literacy training to all Canadians.

Second, the office of the financial literacy leader must promote financial literacy to the broader public. We believe the strongest method to reach Canadians is through popular social media and a strong web presence. We recommend the establishment of a centre for financial literacy that houses research, resources and guidance for all Canadians. We at ABC believe that the FCAC is a strong organization to house this individual.

The FCAC's strong commitment and leadership during Financial Literacy Month and their ongoing development of financial literacy programs and initiatives reflect the recommendations set forth by the task force. We believe that the more support we give to financial literacy and the FCAC, the more we empower Canadians to increase their financial literacy. It is for these reasons that ABC wholeheartedly endorses the amendment proposed in Bill C-28.

The Chair: Thank you very much, Mr. Rogers.

Mr. Fair, please.

Adam Fair, Acting Director, Social and Enterprise Development Innovations (SEDI): My name is Adam Fair and I am the Acting Director of the Canadian Centre for Financial Literacy, a division

Il s'agit d'expériences concrètes pour les citoyens du pays. Nous voulons que les Canadiens comprennent ces messages, qu'ils en discutent et qu'ils les diffusent. Leur vie quotidienne s'améliorera grâce à ces apprentissages, et nous sommes convaincus que le chef du développement de la littératie financière pourra réaliser tout cela.

En résumé, le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, constitue une étape essentielle importante qui aidera les Canadiens à améliorer leur niveau de littératie financière. Il reprend les recommandations formulées en 2011 par le Groupe de travail sur la littératie financière.

En tant que participant au Groupe de travail, ABC croit que ses idées, et celles de ses clients, ont été prises en compte. De plus, nous appuyons sans réserve ses recommandations. À titre de membre du Groupe d'action sur la littératie financière, nous avons préparé un mémoire dans lequel nous proposons un plan d'action sur la littératie financière et le rôle du nouveau chef du développement de la littératie financière. Ce mémoire est annexé à notre présentation.

J'aimerais attirer votre attention sur une ou deux des nombreuses recommandations importantes formulées dans le mémoire. Premièrement, j'aimerais souligner que le poste de chef du développement de la littératie financière devrait en être un de collaboration et de mise en commun. Le chef devra trouver des spécialistes du domaine et diffuser largement l'information afin de soutenir la formation en matière de littératie financière pour tous les Canadiens.

Deuxièmement, le poste de chef du développement de la littératie financière devra favoriser la littératie financière auprès du grand public. Nous croyons que les médias sociaux populaires et la présence sur le web sont les meilleurs moyens de joindre les Canadiens. Par conséquent, nous recommandons la création d'un centre de littératie financière où se ferait de la recherche et où les Canadiens pourraient trouver des ressources et obtenir des conseils. Nous croyons que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est l'organisme tout désigné pour accueillir ce centre.

L'engagement ferme de l'agence, son leadership durant le Mois de la littératie financière et l'élaboration incessante de programmes et des projets en matière de littératie financière sont la manifestation des recommandations formulées par le groupe de travail. Nous croyons que, plus le soutien dont bénéficient le chef du développement de la littératie financière et l'agence sera important, plus les Canadiens bénéficieront des moyens d'accroître leur littératie financière. C'est pour ces raisons qu'ABC appuie sans réserve la modification proposée par le projet de loi C-28.

Le président : Merci beaucoup, monsieur Rogers.

Monsieur Fair.

Adam Fair, directeur par intérim, Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) : Je m'appelle Adam Fair et je suis le directeur intérimaire du Centre canadien pour l'éducation

of Social and Enterprise Development Innovations. Thank you for the opportunity to speak to you today about this critical issue of financial literacy in Bill C-28.

I would like to begin by thanking the Government of Canada for taking leadership on the topic. SEDI has worked closely for over a decade with a range of federal departments and agencies, including Finance, FCAC, HRSDC and CIC, to help make financial education more accessible to Canadians. In fact, the first Canadian symposium on financial literacy was co-hosted by FCAC, the Policy Research Initiative and SEDI in June 2005.

FCAC has shown tremendous leadership in promoting and developing financial literacy of Canadians over the last decade. We believe they are well placed to lead a comprehensive national strategy to improve the social and financial outcomes of Canadians through financial literacy initiatives.

We are a member of the Financial Literacy Action Group, or FLAG, and fully endorse the document jointly submitted to this committee. The document presents suggestions on the role of the financial literacy leader, as well as options for the creation of a financial literacy action plan.

To begin, SEDI's mission is to expand economic opportunity for Canadians living in poverty through program and policy innovation. We work with business, government and community organizations right across the country to turn transformative ideas into large-scale opportunities for Canadians.

SEDI's long-standing interest in the issue of financial literacy led us to launch the Canadian Centre for Financial Literacy in 2009. The purpose of the centre is to help build a sustainable national system of financial literacy education and supports for low-income Canadians.

SEDI also administers the TD Financial Literacy Grant Fund, which was established to provide \$11.5 million in grants to community organizations over five years. This fund is scheduled to sunset in 2015.

Why does financial literacy matter for low-income Canadians? For people with low income and few or no assets, poor financial choices can plunge a family into crisis, close the door on future opportunities and generate negative consequences for the balance of their lives. Taken in aggregate, these impacts also have a negative impact on the larger economy.

We know from Canada's national survey on financial capability that low-income and vulnerable Canadians are not necessarily less financially literate than other people, but they face real challenges when it comes to getting accurate financial information and advice that fits their lives and meets their

financial, a division of Social and Enterprise Development Innovations. Merci de m'entendre aujourd'hui sur l'enjeu critique de la littératie financière et le projet de loi C-28.

Je tiens d'abord à remercier le gouvernement du Canada pour son leadership à l'égard de cette question. SEDI a collaboré étroitement pendant plus de 10 ans avec une gamme de ministères et d'organismes fédéraux, notamment le ministère des Finances, l'ACFC, RHDC et CIC, pour aider à rendre l'éducation financière plus accessible aux Canadiens. En fait, l'ACFC, le Projet de recherche sur les politiques et SEDI ont coorganisé le premier symposium canadien sur la littératie financière en juin 2005.

L'ACFC a fait preuve d'un leadership remarquable pour promouvoir et développer la littératie financière des Canadiens depuis 10 ans. Nous croyons qu'elle est bien placée pour mener une stratégie nationale exhaustive d'amélioration des résultats attendus des Canadiens sur les plans sociaux et financiers par l'entremise des initiatives liées à la littératie financière.

Nous sommes membres du Groupe d'action sur la littératie financière, le GALF, et nous appuyons entièrement le document qui a été présenté conjointement à votre comité. Il présente des suggestions sur le rôle du chef du développement de la littératie financière et des options en ce qui a trait à la création d'un plan d'action concernant la littératie financière.

Tout d'abord, la mission de SEDI consiste à élargir les perspectives économiques des Canadiens qui vivent dans la pauvreté, par l'entremise de politiques et de programmes innovants. Nous travaillons avec des entreprises, des gouvernements et des groupes communautaires d'un bout à l'autre du Canada pour créer des possibilités à grande échelle pour les Canadiens sur la base d'idées transformatrices.

La préoccupation de longue date de SEDI à l'égard du bien-être financier nous a amenés à démarrer le Centre canadien pour l'éducation financière en 2009. Le centre a pour but d'aider à bâtir un système national viable d'éducation et de soutien des Canadiens à faible revenu en matière de littératie financière.

SEDI administre aussi le Fonds de subventions d'éducation financière TD, créé dans le but de fournir des subventions d'une valeur de 11,5 millions de dollars pour des projets communautaires de littératie financière sur une période de cinq ans. Ce fonds est censé arriver à terme en 2015.

Pourquoi la littératie financière est-elle importante pour les Canadiens à faible revenu? Les mauvais choix financiers des personnes à faible revenu qui n'ont pas de biens ou qui en ont peu peuvent plonger une famille dans la misère, fermer la porte à des occasions futures et générer des conséquences négatives pour le reste de leurs vies. Calculées globalement, ces répercussions ont aussi un impact négatif sur l'ensemble de l'économie.

L'Enquête canadienne sur les capacités financières a révélé que les Canadiens à faible revenu et vulnérables ne sont pas nécessairement moins compétents en matière financière que les autres, mais qu'ils connaissent de vraies difficultés à obtenir de l'information financière exacte et des conseils qui sont conformes

needs. On this basis, community financial literacy programs play a critical role in translating basic financial information and advice and adapting it to respond more directly to the life context and needs of vulnerable Canadians.

It is important to note what financial literacy cannot do. Financial literacy is not a panacea. It cannot replace good regulation, investment in human capital, sustainable social programs and effective tax and transfer systems, nor can it fix problem markets, poor regulation or bad luck. Financial literacy on its own cannot do away with poverty, but it is impossible to imagine a response to poverty that could reasonably do away with the need for some financial information and guidance.

I would like to leave you with a few ideas. From SEDI's perspective, the key question new financial literacy needs to address is how to collectively build a sustainable system of high quality, relevant and accessible financial literacy supports for Canadians in a period of fiscal austerity and many competing public pressures.

Here are a few ideas we think will help. First, identify government programs where financial literacy can help support the larger policy objective and build it in. Make financial literacy education an eligible program activity or even, where appropriate, a mandatory requirement with the funding to match.

Here are some excellent examples of where federal departments and agencies have already begun this work. Citizenship and Immigration Canada has made financial literacy an eligible expenditure under its settlement program. Status of Women Canada has identified financial literacy as an important way to improve women and girls' economic security and prosperity. Human Resources and Skills Development Canada has been supporting community agencies across the country to provide financial literacy information, education and support to low-income families with the goal of helping them save for their kids' education, RSPs and access the Canada Learning Bond.

We would challenge each agency to reflect on how financial literacy could help to accomplish their policy and program objectives and to find strategic opportunities to build these it into current policy and funding frameworks.

Second, leverage the capacity and infrastructure of the community sector to ensure quality financial education and supports are available to all low-income Canadians. The CCFL

à leurs vies et qui répondent à leurs besoins. Par conséquent, les programmes communautaires de littératie financière jouent un rôle prépondérant dans la transmission de l'information et des conseils financiers de base afin de les adapter et de les faire correspondre plus directement aux conditions de vie et aux besoins des Canadiens vulnérables.

C'est important de souligner ce que la littératie financière ne peut pas faire. La littératie financière n'est pas une panacée. Elle ne peut pas remplacer une bonne réglementation, l'investissement dans le capital humain, des programmes sociaux viables, des régimes fiscaux et des systèmes de transferts efficaces. Elle ne peut pas non plus être le remède pour les marchés qui posent des problèmes, la mauvaise réglementation ou la malchance. La littératie financière ne peut pas éradiquer la pauvreté à elle seule, mais il est impossible d'imaginer une réponse à la pauvreté qui pourrait raisonnablement échapper au besoin d'un certain niveau d'information ou d'orientation financières.

Voici certaines idées à prendre en considération. Du point de vue de SEDI, la question clé pour un nouveau chef du développement de la littératie financière et une nouvelle stratégie en matière de littératie financière, c'est de savoir comment nous allons construire collectivement un système viable de mesures de soutien en matière de littératie financière qui sont de qualité élevée, pertinentes et accessibles à l'intention des Canadiens dans une période d'austérité budgétaire et de multiples pressions concurrentielles exercées sur les finances publiques.

Voici quelques idées qui devraient être utiles selon vous. Il faut déterminer les programmes publics où la littératie financière peut aider à soutenir le grand objectif de la politique et l'y intégrer. Nous devons faire de l'éducation en matière de littératie financière un programme admissible ou même, le cas échéant, une exigence obligatoire avec le financement qui correspond.

Voici quelques exemples excellents de situations où les ministères et les organismes fédéraux ont déjà commencé à travailler en ce sens. Citoyenneté et Immigration Canada a fait de la littératie financière une dépense admissible en vertu de son programme d'établissement. Condition féminine Canada a déterminé que la littératie financière est une façon importante d'améliorer la sécurité économique et la prospérité des femmes et des filles. RHDCC a soutenu des organismes communautaires d'un bout à l'autre du pays pour qu'ils fournissent de l'information en matière de littératie financière, de l'éducation et du soutien aux familles à faible revenu dans le but de les aider à épargner pour l'éducation de leurs enfants en utilisant des régimes enregistrés d'épargne-études et en profitant du Bon d'études canadien.

Nous proposons de mettre chaque organisme au défi de réfléchir à la façon dont la littératie financière pourrait les aider à réaliser les objectifs de leurs politiques et de leurs programmes et à trouver des occasions stratégiques à intégrer dans leurs politiques, leurs programmes et leurs cadres de financement actuels.

De plus, il faut mettre la capacité et l'infrastructure du secteur communautaire à profit pour s'assurer d'offrir de l'éducation financière et du soutien de qualité à tous les Canadiens à faible

has been able to train over 1,500 front-line staff to provide financial literacy education across the country in over 500 community organizations, thanks to the generous support of funders, notably TD Bank, which is the founding sponsor of the CCFL.

Many of the personnel we have trained, however, are doing the work off the sides of their desks. The TD Financial Literacy Grant Fund that we administer has been helping to provide seed funding for financial literacy programs across the country, but this funding will run out in 2015. Without this continued funding support to community agencies, we believe we will lose the only real infrastructure that has been built to help low-income Canadians to improve financial literacy, and we will have lost an opportunity to leverage this vital asset.

Financial literacy is only one of the key pillars of financial resilience, and we need to start thinking about how to put the others in place. At SEDI, we believe we should be striving for a country where there is not only equal access to high-quality financial information and education but also neutral, high-quality financial counselling where Canadians have access to supports that help them access government benefits and tax credits they are entitled to; where Canadians have access to safe, affordable financial products and services; where Canadians are protected in the financial environment from frauds, scams and unethical financial practices that create financial and emotional distress for victims and social costs for society; where all Canadians, especially low-income Canadians, have opportunities to build their savings and assets to improve their economic well-being through investments in post-secondary education, starting a business, buying a home or preparing for retirement.

No one sector can realize this vision on its own. It will require strong leadership and commitment from all sectors. We believe the passage of Bill C-28 and the appointment of the financial literacy leader who can start bringing all these sectors together around this vision is a great step forward. We look forward to working closely with them as we have with FCAC and our other federal partners in getting this work under way.

Zachary Dayler, National Director, Canadian Alliance of Student Associations: On behalf of the Canadian Alliance of Student Associations, an alliance of over 300,000 students across Canada, we would like to thank the committee for asking CASA here today to discuss the important and complex issue of financial literacy.

Financial literacy is a delicate topic. It is not sufficient simply to teach people about budgeting or how to save; rather, it is crucial to support positive and healthy habits for all, regardless of

revenu. Le CCEF a pu former plus de 1 500 employés de première ligne pour fournir de l'éducation en matière de littératie financière d'un bout à l'autre du Canada dans plus de 500 organismes communautaires, grâce au soutien généreux de nos bailleurs de fonds, plus particulièrement la Banque TD, un partenaire fondateur du CCEF.

Un grand nombre des employés que nous formons accomplissent toutefois cette tâche sur le coin de leur bureau. Le Fonds de subventions d'éducation financière TD, que nous administrons, a aidé à fournir du financement de démarrage pour les programmes de littératie financière d'un bout à l'autre du pays, mais il sera épuisé en 2015. Nous croyons que, sans ce soutien financier continu à l'intention des organismes communautaires, nous perdrons la seule infrastructure réelle qui a été construite pour aider les Canadiens à faible revenu à améliorer leur littératie financière, et nous aurons perdu une énorme opportunité de mettre cet atout vital à profit.

La littératie financière n'est que l'un des grands piliers de la résilience financière, et nous devons commencer à nous demander comment nous pouvons mettre les autres en place. Nous croyons que nous devrions travailler pour un pays : qui procure non seulement l'égalité d'accès à de l'information et de l'éducation financières de qualité élevée, mais également à des conseils financiers neutres et de qualité élevée; où les Canadiens ont accès aux mesures de soutien pour les aider à obtenir les prestations du gouvernement et les crédits d'impôt auxquels ils ont droit; où les Canadiens ont accès à des produits et à des services financiers sûrs et abordables; où les Canadiens sont protégés, dans l'environnement financier, des fraudes, des escroqueries et des pratiques financières contraires à l'éthique qui créent de la détresse financière et émotionnelle pour les victimes et qui se traduisent par des coûts sociaux pour la société; où tous les Canadiens, particulièrement les Canadiens à faible revenu, ont les possibilités d'accumuler l'épargne et les avoirs nécessaires pour améliorer leur bien-être économique en investissant dans l'éducation postsecondaire, en démarrant une entreprise, en achetant une maison ou en préparant leur retraite.

Aucun secteur ne peut réaliser cette vision à lui seul. Il faudra un leadership et un engagement solides de tous les secteurs. Nous croyons que l'adoption du projet de loi C-28 et la nomination d'un chef du développement de la littératie financière qui peut commencer à réunir tous les secteurs autour de cette vision sont un grand pas en avant. Nous avons hâte, pour entreprendre son travail, de collaborer avec eux, comme nous l'avons fait avec l'ACFC et nos autres partenaires du gouvernement fédéral.

Zachary Dayler, directeur national, Alliance canadienne des associations étudiantes : Au nom de l'Alliance canadienne des associations étudiantes, une alliance de plus de 300 000 étudiants à travers le Canada, nous vous remercions de nous avoir invités aujourd'hui afin de discuter de la littératie financière, un sujet important et complexe.

La littératie financière est un sujet délicat; il ne s'agit pas seulement d'apprendre aux gens à budgéter et mettre de l'argent de côté, mais également de favoriser de bonnes habitudes

age. The reality in 2011 is that our national savings rate was near a historical low at 5 per cent. This is among the lowest in OECD countries today. A major fact of this discussion should be focused on the way in which investing in better, clearer and accessible resources can help reduce the debt loads of students while helping them prepare for the future.

I believe students understand the costs of pursuing an education and are frustratingly aware that the costs are increasing, but our economy and labour market have forced our students into a tough financial situation. For many, the transitional phase between youth and adulthood is the first time they have had to handle the ins and outs of financial products, whether they are obtained through a private lender or through the Canada Student Loans Program.

To gain a better understanding of the problem, CASA conducted a survey involving over 20,000 students. We posed a series of questions regarding financial aid and the understanding of financial matters. The results gave an excellent portrayal of the state of student aid literacy as well as some intriguing results about how different sources of information help or hinder students' navigation of the ins and outs of managing their finances. What CASA learned in our study was that students are poorly informed about the details of government financial aid systems. Three quarters of them failed our financial aid literacy survey, and more than half of upper-year government loan recipients failed to answer correctly.

The issue seems to have two sides — pre-loan and post-loan. As an example, a large number of students were unaware that aid might be available to them. This was the case for 29 per cent of students who both did not take out loans or grants and were unaware that grants for low-income students were available for non-loan recipients.

On the other hand, many students who had taken out loans demonstrated that they did not know basic details about repayment. They were confused about repayment dates, interest rate accrual and will come to find out they owe more money than they had expected.

The potential impacts of this illiteracy are far-ranging and detrimental. For some students, the lack of knowledge will make their repayment process more painful than necessary. For others, financial illiteracy has shut them out of the government financial aid system altogether, and even more concerning, that has dissuaded many from pursuing further education. Post-secondary education is now a necessary step to achieve success in our labour market.

financières pour les gens de tout âge. En 2011, notre épargne nationale a atteint un des plus bas taux de notre histoire, à 5 p. 100; il s'agit également d'un des taux les plus bas au sein de l'OCDE. La discussion devrait être centrée sur la façon dont un investissement dans des ressources plus claires et accessibles puisse aider à réduire le fardeau des dettes des étudiants, tout en les aidant à se préparer pour le futur.

Je crois que les étudiants connaissent les coûts associés à la poursuite d'une éducation et sont au courant que ces coûts augmentent à vue d'œil, mais l'économie et le marché du travail ont, de force, mis les étudiants dans une situation financière difficile. Pour plusieurs d'entre eux, la transition entre la jeunesse et la phase adulte s'adonne à être la première fois qu'ils doivent gérer les tenants et les aboutissants de produits financiers de cette envergure; soit à travers un prêteur privé ou le Programme canadien de prêts aux étudiants.

De façon à mieux comprendre le problème, l'ACAÉ a mené une étude auprès de plus de 20 000 étudiants. Nous avons posé une série de questions par rapport à l'aide financière et la compréhension en matière de finances. Les résultats nous ont donné un excellent portrait de l'état de la littératie financière étudiante, ainsi que des résultats intrigant quant aux différentes sources qui aident ou qui nuisent aux étudiants lorsqu'ils cherchent à mieux comprendre la gestion des finances. L'ACAÉ a constaté que les étudiants sont très peu informés sur le système d'aide financière gouvernementale. Trois quarts des sujets ont échoué à notre test de littératie financière, et même plus de la moitié des bénéficiaires ayant reçu de l'aide financière à plusieurs reprises n'ont pas réussi à répondre correctement.

Le problème semble comporter deux facettes, pré-prêt et post-prêt. Par exemple, un grand nombre d'étudiants étaient méconnaissant de l'aide financière à leur disposition. Ceci fut le cas pour 29 p. 100 des étudiants qui n'ont ni emprunté, ni présenté une demande de bourse; ces mêmes 29 p. 100 qui n'étaient pas au courant que des étudiants à faible revenu pouvaient recevoir des bourses sans être bénéficiaires de prêts.

D'un autre côté, plusieurs étudiants qui ont emprunté démontraient qu'ils ne connaissaient pas les informations de base quant au remboursement de leur prêt. Ils démontraient de la confusion quant aux dates d'échéance et à l'accumulation du taux d'intérêt, et finiront par apprendre qu'ils doivent plus d'argent qu'ils ne s'en attendaient.

L'impact potentiel de cet analphabétisme est sérieux et de grande envergure. Pour certains étudiants, le manque de connaissance rendra le processus de remboursement plus pénible qu'il en soit nécessaire; pour d'autres, l'analphabétisme financier les a complètement empêchés d'accéder à l'aide financière gouvernementale. Encore pire, ceci a dissuadé un grand nombre de gens à poursuivre leurs études plus loin. Aujourd'hui, l'éducation postsecondaire est une étape primordiale pour réussir dans le marché du travail.

The problem lies in part with the sources of financial aid information that students are turning to. A quarter of students use only friends and family for their financial advice, yet in our survey, CASA found these are the most uninformed sources for financial advice.

Misinformation was found to be even more widespread, as high school guidance counsellors did not perform much better.

The most informative sources were federal and provincial government websites, but these were only accessed by 40 per cent of the borrowers, and even then the government website improved survey scores by a mere 6 per cent.

How can we begin to address this problem? The Task Force on Financial Literacy recommends some positive steps. First, the Government of Canada, in partnership with the provincial and territorial governments, integrates a financial literacy component into the Canada Student Loan Program for students receiving funding. Second, the Government of Canada makes financial literacy training programs for young Canadians eligible for funding to the Youth Employment Strategy. Third, the Government of Canada and the private sector initiate financial literacy awards and competitions for youth, students and workforces in Canada.

The government and private banks over time have supported a system that is unresponsive of those accessing it. Interest continues to accrue, but students, evidently, are uninformed and the tools at their disposal are ineffective at best. Little do young Canadians know that when they sign on the dotted line many of them have committed to over a decade of uncertainty and financial challenges that will impact their overall contribution to the Canadian economy and financial well-being. Without the proper support and resources, we are setting up those in the knowledge economy to fail.

The Chair: Our first question will come from Senator Smith.

Senator L. Smith: You folks are the second group that has spoken with us today. We are all sold on the literacy concepts, but is there, in that financial literacy issue, another issue of self-policing for financial institutions? When I look at my three children, they all suddenly acquired credit cards when they became university students. The balance on the first credit card was \$1,000; by second year, it was \$3,000; and by the time of graduation, it was \$5,000; and, surprise: "Dad, my credit card is used up; I used it as a line of credit." We have to teach people to be more financially literate, but what about the enthusiasm of the financial institutions that are selling their products?

On peut attribuer une grande portion du problème aux sources d'information que les étudiants utilisent; un quart des étudiants se tournent vers leurs amis et leur famille pour recevoir des conseils financiers. Cependant, à travers cette étude, l'ACAÉ a découvert que ces gens sont les sources les moins informées au niveau financier.

Nous avons trouvé que la désinformation est encore plus répandue en ce que les conseillers d'orientation dans les écoles secondaires ne performant pas beaucoup mieux.

Les sources financières les plus informatives provenaient de sites Internet gouvernementaux, mais ceux-ci n'étaient consultés que par 40 p. 100 des emprunteurs; même les sites Internet gouvernementaux, cependant, n'amélioreraient les résultats du questionnaire que de 6 p. 100.

Comment pouvons-nous nous adresser à ce problème? Le Centre canadien pour l'éducation financière recommande quelques étapes positives. Le gouvernement du Canada, en partenariat avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, doit intégrer des parties de littératie financière à la demande d'aider financière du Programme canadien de prêts aux étudiants. Il doit organiser des programmes de formation sur la littératie financière pour les jeunes Canadiens éligibles au financement à travers la Stratégie emploi jeunesse. Le gouvernement du Canada et le secteur privé doivent offrir des prix de littératie financière et initier des compétitions pour les jeunes, les étudiants, ainsi que les gens dans le marché du travail au Canada.

Le gouvernement et les banques privées ont appuyé, au fil du temps, un système qui n'est pas avantageux pour ceux qui l'utilisent. Les intérêts continuent de s'accumuler, mais les étudiants demeurent évidemment mal informés, les outils à leur disposition sont inefficaces dans le meilleur des scénarios. Les jeunes Canadiens ne savent pas que, lorsqu'ils posent leur signature à ce contrat, ils s'engagent à vivre une décennie d'incertitude et de défis financiers qui influenceront leur contribution à l'économie canadienne, ainsi que leur propre bien-être financier. Nous voulons l'économie du savoir à l'échec si nous ne mettons pas les bonnes ressources à sa disposition et si nous ne lui offrons pas un appui financier adéquat.

Le président : Le sénateur Smith va poser la première question.

Le sénateur L. Smith : Vous êtes le deuxième groupe avec qui nous discutons aujourd'hui. Nous sommes tous d'accord concernant les concepts financiers, mais le manque d'autosurveillance des établissements financiers fait-il partie du problème? Mes trois enfants ont soudain obtenu des cartes de crédit lorsqu'ils ont commencé leurs études universitaires. La marge de la première carte de crédit s'élève à 1 000 \$ la première année, puis passe à 3 000 \$ la deuxième année avant d'atteindre 5 000 \$ l'année de la diplomation. Sans surprise, mes enfants ont utilisé toute leur marge de crédit. Nous aidons les gens à améliorer leur littératie financière, mais qu'en est-il de l'enthousiasme des établissements financiers qui font la promotion de leurs produits?

Perhaps Mr. Pollock can help me with that. It seems you are the closest to that. I think Senator Massicotte had that question in his mind, which did not have a chance to be answered, and Senator Moore also. What obligations do the financial institutions have in terms of self-governance to ensure there is no abuse?

Mr. Pollock: I would be happy to comment on that. Mr. Dayler may want to comment from the point of view of students. We travelled across the country. The task force received 300 submissions, approximately 160 deputations, many from student organizations, and we heard time and again that during frosh week, the first week of school, all the credit card companies were there promoting their cards at 30 per cent. You will see in the report that we did not make a recommendation around controlling or regulating companies with respect to those issues. We talked about plain language and felt as a group that if we educate youth and begin early, in the primary years and then through secondary school, there will be a lot more intelligent analysis going on among young people when it comes to being faced with those options.

Where does regulation stop at the end of day? We could have lots of regulation out there for sure, but at some point we have to educate the population about how to make responsible decisions, and it is not responsible to borrow money at interest rates of 21, 22, 23, 26 per cent. I would not recommend that to my children or my friends. That is not what should be happening, and we need to work with the Canadian population on that type of issue.

Senator L. Smith: The other side, of course, is that we went through the crunch and interest rates went down to the point they are at now. Adults are getting mortgages of \$200,000 or \$300,000 at two, three or four points. When the market goes up two points, it goes from three to five or six, perhaps double digits. Many people have no clue, and they are 40, 50, 60 years old.

Mr. Pollock: Absolutely. That is a major point. I have three young adult children and I pointed that out to them. If you are taking a \$300,000 mortgage, yes, you can make the payment today, as you say, at 3 per cent, but when it doubles to 6 per cent, can you make that payment? The answer is no. What will happen to all those individuals out there?

There is too much debt in the country. I heard 140 per cent. We are now over 160 per cent, and that is way too much debt. I realize two thirds of that is mortgage debt, but when those interest rates go up, that will hurt the Canadian population. Certainly that is what our members speak to their clients about.

Senator L. Smith: I hope it is part of the task force and the educational process and that the banks are forthright enough to ensure they put that into the training.

Mr. Pollock: I do not speak on behalf of the banks, so I cannot comment.

M. Pollock semble être le mieux placé pour m'aider. Je pense que nous n'avons pas eu l'occasion de répondre à cette question des sénateurs Massicotte et Moore. Quelles sont les obligations des établissements financiers en ce qui a trait à l'autorégulation pour éviter les abus?

M. Pollock : Je vais répondre avec plaisir. M. Dayler voudra peut-être faire un commentaire du point de vue étudiant. Nous avons parcouru tout le pays. Le groupe de travail a reçu 300 mémoires et entendu environ 160 délégations, dont bon nombre étaient des organisations étudiantes. Durant la semaine d'orientation, nous avons entendu à maintes reprises toutes les compagnies faire la promotion de leurs cartes de crédit à 30 p. 100 d'intérêt. Nous n'avons pas émis de recommandation dans le rapport sur le contrôle ou la réglementation des entreprises pour ces questions. Nous avons parlé de langage clair et simple. En tant que groupe, nous pensons que la sensibilisation aux niveaux primaire et secondaire permettra aux jeunes d'examiner les options qui s'offrent à eux de façon bien plus judicieuse.

Au fond, jusqu'où la réglementation doit-elle aller? Nous pourrions imposer une vaste réglementation, mais à un moment donné, nous devons sensibiliser la population sur la façon de prendre des décisions responsables. Ce n'est pas responsable d'emprunter de l'argent à des taux d'intérêt de 21, 22, 23 et 26 p. 100. Je ne le recommande pas à mes enfants ou à mes amis. Ça ne devrait pas arriver, et nous devons travailler avec les Canadiens à ce genre de questions.

Le sénateur L. Smith : Par contre, il y a eu un resserrement des prêts, et les taux d'intérêt ont baissé. Les adultes contractent des prêts hypothécaires de 200 000 ou 300 000 \$ à deux, trois ou quatre points de pourcentage. Le marché peut passer de trois à cinq ou six points, voire atteindre la dizaine. Bien des gens de 40, 50 et 60 ans ne le savent pas.

M. Pollock : En effet, c'est une remarque importante. C'est ce que j'ai dit à mes trois enfants, qui sont maintenant de jeunes adultes. On peut être en mesure de faire ses paiements sur une hypothèque de 300 000 \$ avec un taux d'intérêt de 3 p. 100, mais sera-t-on capable d'assumer un taux qui passe à 6 p. 100? La réponse est non. Que va-t-il arriver aux gens dans cette situation?

Les Canadiens sont trop endettés. Quelqu'un a avancé un taux d'endettement de 140 p. 100. Nous sommes maintenant rendus à 160 p. 100. C'est beaucoup trop élevé. Je suis conscient que l'hypothèque compte pour les deux tiers de l'endettement, mais lorsque les taux d'intérêt vont augmenter, la population va en souffrir. C'est l'avertissement que nos membres servent à leurs clients.

Le sénateur L. Smith : J'espère que cela fait partie des dossiers du groupe de travail et du processus de sensibilisation et que les banques sont suffisamment honnêtes pour inclure cet élément dans leur formation.

M. Pollock : Je ne peux pas vraiment parler au nom des banques.

Mr. Dayler: We almost need every Canadian to be his or her own financial literacy leader. When it comes to young people and students, the assessment of credit cards on campus is true and scary, but you have a lot of young people buying into — and I do mean buying into — a narrative. “I will go to school, get a job and it will all work out.” Their parents are saying, “If you cannot live with debt, how will you ever have a house?” I think that is a little bit of backwards thinking. It takes from those banking institutions that extra step of responsibility of clearly outlining the commitments and what repayment is. I know the Canada Student Loans Program is in the process of taking steps towards that. That is positive, and I would encourage every bank loaning money to a student to have a serious component of “this is what is you are getting into.”

A young person can walk into a bank and within 20 minutes, more or less, walk out with \$20,000, potentially, in a student line of credit. We need to ensure there are things to help educate them along the way.

Mr. Fair: I have a couple of quick points. Financial literacy is not a point in time; it is a lifelong journey, and one of the challenges is to figure out how a decision made as a student will impact me and potentially harm my ability to acquire a mortgage later on in life.

The British Columbia Securities Commission did a simple survey of students who were in university and their expectations of when they would get jobs and pay off their mortgages and make a six-figure salary, and it was way out of the ballpark. That is what they are using to make their decisions.

Like Mr. Dayler said, there is a narrative that we all believe, and newcomers to Canada believe the narrative as well, that you do the right thing, you go to school, you will get the good job, you will pay it off and everything will happen like the previous generations. We are seeing that that is not happening for everybody. Many people are getting into real trouble and not seeing how the consequences of decisions today will ripple through the rest of their lives.

Mr. Rogers: It is not the big-ticket items. We find with our learners, the low-literacy learners, that the biggest problem is cellphones. We have people who do not understand the implications of not paying a cellphone bill and the constant push from cellphone company to cellphone company. These are small things, but they add up and affect their credit scores and their ability to do things later in life because of this lack of understanding.

Senator Ringuette: Thank you to all. Your comments and suggestions are most welcome. I think I saw some of you earlier sitting in the back. I questioned the financial institutions in regard to the financial contribution that they make to volunteer groups

M. Dayler : Il faudrait presque que les Canadiens soient leur propre chef de la littératie financière. L'évaluation de la situation des cartes de crédit sur les campus est juste et c'est effrayant. Beaucoup d'étudiants se laissent convaincre par l'argument de vente. Ils se disent : « Je vais terminer mes études et me trouver un emploi et tout va s'arranger. » Leurs parents leur disent : « Si tu ne peux pas vivre avec l'endettement, comment pourras-tu t'acheter une maison? » C'est une mauvaise façon de voir les choses, à mon avis. Les institutions financières devront assumer un peu plus de responsabilités et expliquer clairement à leurs clients à quoi ils s'engagent et comment fonctionne le remboursement. Je sais que le Programme canadien de prêts aux étudiants travaille à quelque chose à ce chapitre. C'est bien, mais j'encourage toutes les institutions financières qui accordent un prêt à un étudiant à lui expliquer clairement dans quoi il s'embarque.

Un jeune adulte peut se présenter dans une banque et en ressortir environ 20 minutes plus tard avec une marge de crédit étudiante pouvant atteindre 20 000 \$. Nous devons nous assurer qu'ils sont sensibilisés aux conséquences.

M. Fair : J'aimerais souligner quelques points brièvement. La littératie financière, c'est l'histoire de toute une vie. Un des défis consiste à faire comprendre aux gens l'impact qu'une décision prise alors qu'ils sont étudiants peut avoir sur leur capacité à obtenir une hypothèque plus tard.

La Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique a réalisé un sondage auprès d'étudiants universitaires. Selon les résultats, les répondants prévoyaient se trouver un emploi, rembourser leur hypothèque et gagner un salaire d'au moins 100 000 \$. C'est complètement farfelu, mais ils s'appuient sur ces impressions pour prendre leurs décisions.

Comme le soulignait M. Dayler, beaucoup de gens se laissent convaincre par l'argument de vente, y compris les nouveaux arrivants : on prend de bonnes décisions, on va à l'école, puis on se trouve un emploi, on rembourse la dette et tout va bien, comme pour les générations précédentes. Mais l'histoire ne se termine pas aussi bien pour tout le monde. Bon nombre se retrouvent avec un sérieux problème d'endettement et ne réalisent pas les conséquences que cela aura sur le reste de leur vie.

M. Rogers : Le problème, ce n'est pas les gros achats. Chez les gens ayant un faible niveau de scolarité, le plus gros problème, c'est les téléphones cellulaires. Certains ne comprennent pas les conséquences liées au défaut de paiement de la facture de leur cellulaire et du passage régulier d'une compagnie de téléphonie à une autre. Ce sont de petites choses, mais leur effet est cumulatif et tout cela a un impact sur leur cote de solvabilité et leur capacité d'emprunt à long terme.

Le sénateur Ringuette : Merci à vous tous. Vos commentaires et suggestions sont certainement les bienvenus. J'ai vu certains d'entre vous assis dans la salle un peu plus tôt. J'ai remis en question la contribution financière des banques aux groupes de

that provide unbiased financial literacy, and I was very happy when the Desjardins Group had that answer in their statement from the start.

I have two questions. What should the priority target group for financial literacy be? There must be a priority for everyone, but there must be a particular focus in order to be efficient in sending the message and achieving a certain objective.

Second, in the work you already do in regard to financial literacy, given the billions of dollars of marketing in Canada to promote credit cards and their use, do you find that there is a balance with any efforts they make at providing opportunities for financial literacy, such as money to volunteer groups to provide an unbiased learning of financial products?

Mr. Rogers: To your first point, obviously I have a bit of bias. Low-literacy learners struggle severely in financial literacy because the documentation behind any financial product is extremely complex. Yes, there have been some changes, and thank you to the FCAC with the information box, which is a simplified version, but still the language is not what we in literacy would call clear language. It is not fully understandable. That would be my number one priority.

Number two, as for the financial institutions, I cannot speak to the money they invest in financial literacy, but I can say that the work we see with the volunteers, particularly from TD Bank when they come in, is unbiased. It is fantastic; they are strong teachers. Yes, they may use their products and services as examples because they are most familiar to them, but they work with our learners with their institutions to try to find the best solutions for that individual learner. Our instruction when they come in is that they are no longer an advocate for their bank. They are an advocate for the learner, and they take that to heart.

I can say that the bankers are doing a great job in the field. That is not just with our program; it is with the United Way and many other programs as well.

Mr. Fair: Although it is not a homogenous group, priority really needs to be given to low-income Canadians. Obviously there is a natural place for financial literacy in schools, but we have found that there is already a lot of decent financial literacy information and a strong network of financial advice and advisors for people who have middle and high incomes.

For those with low incomes, we have found that because of the nature and the challenges of their situations, there is a huge gap in the market. There is often information that is not relevant to their lives; there are products that are not relevant to their situation. They go into banks and are introduced to products that are not relevant for them. It is not necessarily even the fault of the

bénévoles qui offrent de la formation financière impartiale. Mais j'ai été très heureuse d'entendre la réponse du représentant du Groupe Desjardins à mon interrogation dans les premiers instants de son exposé.

J'aurais deux questions à vous poser. Premièrement, quelle devrait être la priorité du Groupe de travail sur la littératie financière? Il doit y avoir une priorité commune, mais sur quels aspects en particulier devrait-il se concentrer pour envoyer un message efficace et atteindre les objectifs fixés?

Deuxièmement, selon votre expérience en littératie financière, les sociétés émettrices de cartes de crédit en font-elles assez pour favoriser la littératie financière — comme investir dans les groupes bénévoles qui offrent de la formation financière impartiale sur les produits financiers — pour contrebalancer les milliards de dollars qu'elles investissent au Canada dans la promotion de leurs produits?

M. Rogers : Ma réponse à votre première question ne peut être totalement impartiale. Les gens ayant un faible niveau de scolarité ont beaucoup de difficulté à assimiler la littératie financière, car les documents sur les produits financiers sont extrêmement complexes. Oui, il y a eu de l'amélioration à ce chapitre, grâce notamment à la version simplifiée produite par l'ACFC, mais ce n'est pas ce que les gens du milieu de la littératie considèrent comme un langage clair. C'est un peu incompréhensible. Donc, la clarté du langage serait ma principale priorité.

Au sujet des institutions financières, je ne peux pas parler de leur investissement financier dans la littératie financière, mais en ce qui a trait aux bénévoles, notamment ceux de la Banque TD, la formation qu'ils offrent est impartiale. Ce sont d'excellents enseignants et ils font un travail fantastique. C'est vrai qu'ils utilisent leurs propres produits et services à titre d'exemple, car ce sont ceux avec lesquels ils sont les plus familiers, mais ils travaillent avec les produits des institutions financières de nos participants afin de les aider à trouver la solution qui leur convient le mieux. Nos directives sont simples : lorsqu'ils viennent chez nous, ils ne défendent pas les intérêts de leur banque, mais bien ceux des participants, et c'est une chose qui leur tient à cœur.

Je dois dire que les banquiers font de l'excellent travail sur le terrain, et pas seulement dans le cadre de notre programme, mais aussi avec Centraide, entre autres.

M. Fair : Bien qu'il ne s'agisse pas d'un groupe homogène, la priorité devrait être accordée aux Canadiens à faible revenu. Bien entendu, il serait tout naturel d'enseigner la littératie financière dans les écoles, mais nous remarquons que les Canadiens à revenu moyen et élevé ont déjà accès à des renseignements adéquats en matière de littératie financière, ainsi qu'à un réseau solide de conseillers financiers.

Les citoyens à faible revenu ont accès à peu d'information relative à leur situation et aux défis auxquels ils sont confrontés. Souvent, l'information, comme les produits, d'ailleurs, ne s'applique pas à leur situation. Ils vont à la banque et se font offrir des produits qui ne leur conviennent pas. Ce n'est pas nécessairement la faute des institutions financières, puisque la situation de ces citoyens est très

financial institutions because this is really complex, and no one has really taken the time to figure out what the unique challenges of people living on the margins are. How can we support these individuals to make better choices, and how can we ensure that they do not get into trouble? We are interested in focusing on how we can support those with the lowest income.

The analogy I sometimes give is that when we work on legislation to support people with disabilities, often we might have legislation that will widen the hallways and create elevators. Those are useful things for all of us. If we simplify the language and provide better information for low-income people, they are also useful for people with middle and high incomes. What is happening now is that a lot of middle-income people may fall down into the low-income bracket. There are also those supports to help them up quickly. We think that that is a big priority.

The interesting thing about financial institutions — and you brought up one aspect — is that they promote products. That is a well-documented issue. If someone wants a credit card, they know where the bank is; they should go. I have seen them in the subways of downtown Toronto; it does not really make sense.

In terms of funding, though, they have been one of the most generous supporters, on the ground, of community work. There has not been a lot of funding. We are still waiting for a lot of support because people have identified this as really important work. Financial institutions — TD, RBC, BMO, CIBC — have all been partners to fund our work, but they have not said, “You have to say this or that or push our products.” They have been supportive but have let us do the work that we need to do. There is a real opportunity to reach out to financial institutions and bring them to the table and say, “Can we talk to you about how you can be supportive? Here are some areas where we think there are some problems, or the way you are doing business is challenging for different Canadians. Let us achieve the same goal.” I think that message will resonate.

Mr. Dayler: I would simply add to the first question that we are pretty much in agreement on the low-income group of folks, especially young people. Start the training in those habits early and hopefully that will carry through. I cannot say much more on that.

In terms of financial institutions, we have to ensure that the resources being invested are clear. That is the biggest thing, I think, for young people. It is challenge to go in and get a lump sum of money from a private lender and not necessarily have a discussion about how much of that you are putting away for your tuition or for your books and rent. “It is a lump sum, here you go; I hope it works out for you. We will follow up when we send you the note to collect.” That is a challenge. We are saying, “Here you go, and we will follow up when we need you.” That is something that needs to be addressed.

complexe et personne n’a encore pris le temps de bien comprendre les difficultés particulières de cette population. Que pouvons-nous faire pour les aider à faire de meilleurs choix afin qu’ils ne se retrouvent pas dans le pétrin? Ce qui nous intéresse, c’est comment aider les citoyens à faible revenu.

J’utilise parfois l’exemple suivant. Souvent, les projets de loi visant à aider les personnes handicapées proposent d’élargir les couloirs et d’installer des ascenseurs. Ce sont des propositions qui profitent à tous les citoyens. Si nous produisons des documents dans un langage plus simple afin d’aider les citoyens à faible revenu à mieux comprendre, les citoyens à revenu moyen et élevé pourront eux aussi profiter de ces documents. Dans la situation actuelle, beaucoup de Canadiens à revenu moyen risquent de devenir des citoyens à faible revenu. C’est le genre de soutien qui pourrait les aider rapidement à se remettre sur pied. Selon nous, c’est une des principales priorités.

Un fait intéressant au sujet des institutions financières — comme vous l’avez souligné —, c’est qu’elles font la promotion de leurs propres produits. C’est bien connu. Ceux qui veulent une carte de crédit savent où se trouvent les banques et ils n’ont qu’à s’y présenter. J’ai même vu des succursales dans le métro de Toronto. C’est insensé.

Sur le plan du financement, les banques ont été parmi les plus généreuses en appui à nos programmes sur le terrain au sein des collectivités. Par contre, nous avons encore besoin de fonds. Nous attendons en soutien financier, car tous conviennent que ce que nous faisons est très important. Les institutions financières — TD, RBC, BMO, CIBC — ont toutes contribué financièrement à nos projets sans nous obliger à promouvoir leurs produits. Elles nous appuient, mais nous laissent faire notre travail. L’occasion est belle pour solliciter davantage leur participation et leur parler des façons dont elles peuvent nous appuyer. On pourrait leur dire : « Voici certains aspects qui, selon nous, posent problème. » ou « Certains Canadiens ont de la difficulté à comprendre comment fonctionnent vos produits. Travaillons ensemble vers l’atteinte d’un objectif commun. » Je crois que le message trouvera un écho parmi les banques.

M. Dayler : Pour répondre à votre première question, j’ajouterais simplement que je suis plutôt d’accord avec les autres témoins au sujet des Canadiens à faible revenu, notamment les jeunes adultes. Il faut leur inculquer de bonnes habitudes tôt en espérant qu’ils les conserveront. Je ne saurais en dire davantage à ce sujet.

Nous devons nous assurer que les ressources des institutions financières doivent être claires dans leurs démarches. Je crois que c’est ce qu’il y a de plus important pour les jeunes. Actuellement, un jeune adulte peut se présenter dans une succursale bancaire et obtenir un prêt sans que l’agent lui demande combien il prévoit mettre de côté pour ses droits de scolarité, ses livres ou son loyer. On lui dit : « Voici ton argent. Bonne chance. Nous vous enverrons notre facture et communiquerons avec vous, si nécessaire. » C’est un problème et il faut que ça change.

It was great to hear the previous panel all comment on the different products and services that they provided. Who will begin to walk into something like that and know which product or service they need? We hope that a financial literacy leader would coordinate that in some kind of plain language that is not intimidating. I will underline that “intimidating” component. I think it is tough for someone to go into a situation already stressed out about their finances and then think that they need to know the world of economics to be able to go through it. It has to be plain language and to the point.

Senator Ringuette: Mr. Pollock, you seem to want to add thing?

Mr. Pollock: We spent a lot of time on this at the task force. We met for 18 months and this question was constantly there. Our priority was probably the student population. However, education is a provincial jurisdiction. We felt that vulnerable populations might be another place to start, and so we looked at Aboriginal communities and new immigrants. We looked at those living in poverty. I would focus a lot of attention on that if I were coming in as the financial literacy leader.

Senator Ringuette: The second question?

Mr. Pollock: On the second question, I have witnessed a lot of work that various financial institutions have done. In fact, Mr. Fair spoke about some of the work that TD has done. I have been to the SEDI Awards night, where you see people who have come through programs sponsored by these financial institutions and who have become fully independent because of the work those programs have done. It is absolutely amazing work. I am not trying to promote any one company over another, but even one of the credit card companies has done some phenomenal work in terms of video games that they have developed. I am sure their brand is on it. However, these are amazing learning devices that I have witnessed. I am a former educator, so I found them to be very useful.

The Chair: That concludes our questions. I must say that you have been a most exceptional panel. I say exceptional because it was most informative and very inspiring. I am sure I speak on behalf of all of the members of our committee in saying that we encourage you to continue the very good and fine work that you are doing throughout Canada. On behalf of all of the members of the committee, we thank you very much for appearing here today.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Thursday, February 14, 2013

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, to which was referred Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act, met this day at 10:30 a.m. to give clause-by-clause consideration to the bill.

Senator Irving Gerstein (*Chair*) in the chair.

J'ai bien aimé entendre les autres témoins parler de leurs produits et services. Mais, qui se présente à la banque sachant déjà ce dont il a besoin? Nous espérons qu'un chef de la littératie financière pourra coordonner les efforts afin d'offrir des documents simples et non intimidants, et j'insiste sur le mot « intimidant », car il est difficile pour certains de se présenter dans leur succursale alors qu'ils sont déjà stressés à propos de leur situation financière. Ils pensent qu'ils doivent tout savoir en matière d'économie pour s'en sortir. La documentation doit être pertinente et écrite dans un langage clair.

Le sénateur Ringuette : Monsieur Pollock, vous voulez ajouter quelque chose?

M. Pollock : Nous avons beaucoup parlé de cette question lors des réunions du groupe de travail. Nous nous sommes rencontrés à plusieurs reprises pendant 18 mois et cette question revenait toujours. Je dirais que les étudiants étaient probablement notre priorité. Cependant, l'éducation est de compétence provinciale. Nous avons donc convenu que les populations vulnérables, comme les Autochtones et les nouveaux immigrants, ceux qui vivent dans la pauvreté, seraient un bon groupe par lequel commencer. Si j'étais le chef de la littératie financière, c'est ce groupe que je ciblerais.

Le sénateur Ringuette : Et ma deuxième question?

M. Pollock : J'ai été témoin des efforts des institutions financières dans ce domaine. D'ailleurs, M. Fair a fait état de quelques-uns des programmes de la TD. J'ai assisté à la cérémonie de remise des prix de la SEDI à laquelle participaient des gens qui sont maintenant financièrement autonomes et ce, grâce aux programmes offerts par les institutions financières. C'est fabuleux. Je ne veux pas faire de promotion pour une entreprise en particulier, mais une des sociétés émettrices de cartes de crédit a créé un jeu vidéo phénoménal. Je suis convaincu que leur marque de commerce y est bien visible. J'ai vu des outils d'apprentissage incroyables. J'ai déjà été enseignant, et j'ai trouvé ces outils très utiles.

Le président : Cela met un terme à notre série de questions. Je dois dire, chers témoins, que vous avez été exceptionnels, en ce sens que vous avez été très informatifs et stimulants. Je suis persuadé que les membres du comité se joignent à moi pour vous encourager à poursuivre votre excellent travail. Au nom des membres du comité, je vous remercie beaucoup d'avoir accepté notre invitation aujourd'hui.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le jeudi 14 février 2013

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, auquel a été renvoyé le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, se réunit aujourd'hui, à 10 h 30, pour l'étude article par article du projet de loi.

Le sénateur Irving Gerstein (*président*) occupe le fauteuil.

[English]

The Chair: Honourable senators, we are going to be dealing with clause-by-clause consideration of Bill C-28, but I would like to ask the members of the committee if we could have a few minutes for an in camera meeting at the conclusion of our consideration of the bill. Is that satisfactory?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Thank you.

I will move now to the issue of clause-by-clause consideration of Bill C-28.

Is it agreed that the committee proceed to clause-by-clause consideration of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act (Financial Literacy Leader Act)?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall the title stand postponed?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 1, which contains the short title, stand postponed?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 2 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 3 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 4 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 5 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 6 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 7 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 8 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 9 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 10 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 11 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 12 carry?

Hon. Senators: Agreed.

[Traduction]

Le président : Honorables sénateurs, nous sommes réunis aujourd'hui pour effectuer l'étude article par article du projet de loi C-28. Auparavant, j'aimerais demander aux membres s'ils sont d'accord pour que nous nous réunissions par la suite à huis clos pour quelques minutes. Cela plaît-il aux sénateurs?

Des voix : D'accord.

Le président : Merci.

Nous allons maintenant amorcer l'étude article par article du projet de loi C-28.

Plaît-il au comité de procéder à l'étude article par article du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ou Loi sur le chef de développement de la littératie financière?

Des voix : D'accord.

Le président : L'étude du titre est-elle réservée?

Des voix : D'accord.

Le président : L'étude de l'article 1, le titre abrégé, est-elle réservée?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 2 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 3 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 4 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 5 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 6 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 7 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 8 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 9 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 10 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 11 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 12 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

The Chair: Shall clause 13 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 14 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 15 carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall clause 1, which contains the short title, carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall the title carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Shall the bill carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Is it agreed that I report the bill to the Senate?

Hon. Senators: Agreed.

Senator Moore: Unanimous.

The Chair: Unanimous; without amendment. Thank you very much.

I would like to ask that we now move in camera.

(The committee continued in camera.)

Le président : L'article 13 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 14 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 15 est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 1, le titre abrégé, est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : Le titre du projet de loi est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : Le projet de loi est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : Vous plaît-il que je fasse rapport du projet de loi au Sénat?

Des voix : D'accord.

Le sénateur Moore : C'est unanime.

Le président : C'est unanime, et sans modifications. Merci beaucoup.

Nous allons maintenant poursuivre la séance à huis clos.

(La séance se poursuit à huis clos.)

WITNESSES

Wednesday, February 13, 2013

Canadian Bankers Association:

Robin Walsh, Vice President, Strategy and Communications;
Marion Wrobel, Vice President, Policy and Operations.

Knowledge Bureau:

Evelyn Jacks, President.

Canadian Life and Health Insurance Association Inc.:

Leslie Byrnes, Vice President, Distribution and Pensions.

Credit Union Central of Canada:

Marc-André Pigeon, Director, Financial Services Sector;
Kevin Dorse, Manager, Advocacy.

Desjardins Group:

Bernard Brun, Director, Government Relations.

Advocis:

Greg Pollock, President and Chief Executive Officer.

ABC Life Literacy Canada:

Mack Rogers, Program Manager, Community Literacy and Learners.

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI):

Adam Fair, Acting Director.

Canadian Alliance of Student Associations:

Zachary Dayler, National Director.

TÉMOINS

Le mercredi 13 février 2013

Association des banquiers canadiens :

Robin Walsh, vice-président, Stratégie et communications;
Marion Wrobel, vice-président, Politiques et opérations.

Knowledge Bureau :

Evelyn Jacks, présidente.

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. :

Leslie Byrnes, vice-présidente, Distribution et rentes.

Centrale des caisses de crédit du Canada :

Marc-André Pigeon, directeur, Secteur des services financiers;
Kevin Dorse, gestionnaire, Sensibilisation.

Groupe Desjardins :

Bernard Brun, directeur, Relations gouvernementales.

Advocis :

Greg Pollock, président et premier dirigeant.

ABC Life Literacy Canada :

Mack Rogers, gestionnaire de programme, Alphabétisation populaire
et apprenants.

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) :

Adam Fair, directeur par intérim.

Alliance canadienne des associations étudiantes :

Zachary Dayler, directeur national.