

SENATE



SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-second Parliament, 2015-16-17-18

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

BANKING, TRADE AND COMMERCE

Chair:

The Honourable DOUGLAS BLACK

Thursday, November 8, 2018
Tuesday, November 20, 2018

Issue No. 48

Twenty-second meeting:

Study on the present state of the domestic
and international financial system

and

First meeting:

The subject matter of those elements contained in
Divisions 3, 4, 6, 7 and 10 of Part 4 of Bill C-86,
A second Act to implement certain provisions of the
budget tabled in Parliament on February 27, 2018
and other measures

WITNESSES:
(See back cover)

Première session de la
quarante-deuxième législature, 2015-2016-2017-2018

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

BANQUES ET DU COMMERCE

Président :

L'honorable DOUGLAS BLACK

Le jeudi 8 novembre 2018
Le mardi 20 novembre 2018

Fascicule n° 48

Vingt-deuxième réunion :

Étude sur la situation actuelle du
régime financier canadien et international

et

Première réunion :

La teneur des éléments des sections 3, 4, 6, 7 et 10 de
la partie 4 du projet de loi C 86, Loi no 2 portant
exécution de certaines dispositions du budget
déposé au Parlement le 27 février 2018 et
mettant en œuvre d'autres mesures

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE ON
BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable Douglas Black, *Chair*

The Honourable Carolyn Stewart Olsen, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Dagenais	* Smith
Day	(or Martin)
* Day	Tannas
(or Mercer)	Tkachuk
Deacon (<i>Nova Scotia</i>)	Wallin
* Harder, P.C.	Wetston
(or Bellemare)	* Woo
(or Mitchell)	(or Saint-Germain)
Klyne	

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 12-5 and to the order of the Senate of November 7, 2017, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Klyne replaced the Honourable Senator Ringuette (*November 20, 2018*).

The Honourable Senator Wells was removed from the membership of the committee, substitution pending (*November 14, 2018*).

The Honourable Senator Ringuette replaced the Honourable Senator Klyne (*November 8, 2018*).

The Honourable Senator Klyne replaced the Honourable Senator Ringuette (*November 8, 2018*).

The Honourable Senator Wells was added to the membership (*November 7, 2018*).

The Honourable Senator Ringuette replaced the Honourable Senator Verner, P.C. (*November 1, 2018*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES
BANQUES ET DU COMMERCE

Président : L'honorable Douglas Black

Vice-présidente : L'honorable Carolyn Stewart Olsen

et

Les honorables sénateurs :

Dagenais	* Smith
Day	(ou Martin)
* Day	Tannas
(ou Mercer)	Tkachuk
Deacon (<i>Nouvelle-Écosse</i>)	Wallin
* Harder, C.P.	Wetston
(ou Bellemare)	* Woo
(ou Mitchell)	(ou Saint-Germain)
Klyne	

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 12-5 du Règlement et à l'ordre adopté par le Sénat le 7 novembre 2017, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Klyne a remplacé l'honorable sénatrice Ringuette (*le 20 novembre 2018*).

L'honorable sénateur Wells a été retiré de la liste des membres du comité, remplacement à venir (*le 14 novembre 2018*).

L'honorable sénatrice Ringuette a remplacé l'honorable sénateur Klyne (*le 8 novembre 2018*).

L'honorable sénateur Klyne a remplacé l'honorable sénatrice Ringuette (*le 8 novembre 2018*).

L'honorable sénateur Wells a été ajouté à la liste des membres du comité (*le 7 novembre 2018*).

L'honorable sénatrice Ringuette a remplacé l'honorable sénatrice Verner, C.P. (*le 1^{er} novembre 2018*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Wednesday, November 7, 2018:

The Honourable Senator Bellemare moved, seconded by the Honourable Senator Lankin, P.C.:

That, in accordance with rule 10-11(1), the Standing Senate Committee on National Finance be authorized to examine the subject matter of all of Bill C-86, A second Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on February 27, 2018 and other measures, introduced in the House of Commons on October 29, 2018, in advance of the said bill coming before the Senate;

That the Standing Senate Committee on National Finance be authorized to meet for the purposes of its study of the subject matter of Bill C-86 even though the Senate may then be sitting, with the application of rule 12-18(1) being suspended in relation thereto;

That, in addition, and notwithstanding any normal practice:

1. The following committees be separately authorized to examine the subject matter of the following elements contained in Bill C-86 in advance of it coming before the Senate:
 - (a) the Standing Senate Committee on Aboriginal Peoples: those elements contained in Divisions 11, 12 and 19 of Part 4;
 - (b) the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce: those elements contained in Divisions 3, 4, 6, 7 and 10 of Part 4;
 - (c) the Standing Senate Committee on Energy, the Environment and Natural Resources: those elements contained in Division 5 of Part 4;
 - (d) the Standing Senate Committee on Foreign Affairs and International Trade: those elements contained in Division 13 of Part 4;
 - (e) the Standing Senate Committee on Transport and Communications: those elements contained in Divisions 22 and 23 of Part 4;
 - (f) the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs: those elements contained in Division 20 of Part 4; and
 - (g) the Standing Senate Committee on Social Affairs, Science and Technology: those elements contained in Divisions 8, 15, 16 and 21 of Part 4;
2. That the various committees listed in point one that are authorized to examine the subject matter of particular elements of Bill C-86 be authorized to meet for the purposes of their studies of those

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 7 novembre 2018 :

L'honorable sénatrice Bellemare propose, appuyée par l'honorable sénatrice Lankin, C.P.,

Que, conformément à l'article 10-11(1) du Règlement, le Comité sénatorial permanent des finances nationales soit autorisé à étudier la teneur complète du projet de loi C-86, Loi n° 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 27 février 2018 et mettant en œuvre d'autres mesures, déposé à la Chambre des communes le 29 octobre 2018, avant que ce projet de loi soit soumis au Sénat;

Que le Comité sénatorial permanent des finances nationales soit autorisé à se réunir pour les fins de son examen de la teneur du projet de loi C-86 même si le Sénat siège à ce moment-là, l'application de l'article 12-18(1) du Règlement étant suspendue à cet égard;

Que, de plus, et nonobstant toute pratique habituelle :

1. Les comités suivants soient individuellement autorisés à examiner la teneur des éléments suivants du projet de loi C-86 avant qu'il soit présenté au Sénat :
 - a) le Comité sénatorial permanent des peuples autochtones : les éléments des sections 11, 12 et 19 de la partie 4;
 - b) le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce : les éléments des sections 3, 4, 6, 7 et 10 de la partie 4;
 - c) le Comité sénatorial permanent de l'énergie, de l'environnement et des ressources naturelles : les éléments de la section 5 de la partie 4;
 - d) le Comité sénatorial permanent des affaires étrangères et du commerce international : les éléments de la section 13 de la partie 4;
 - e) le Comité sénatorial permanent des transports et des communications : les éléments des sections 22 et 23 de la partie 4;
 - f) le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles : les éléments de la section 20 de la partie 4;
 - g) le Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie : les éléments des sections 8, 15, 16 et 21 de la partie 4;
2. Que chacun des différents comités indiqués au point numéro un, qui sont autorisés à examiner la teneur de certains éléments du projet de loi C-86, soit autorisé à siéger pour les fins de son étude, même si

elements even though the Senate may then be sitting, with the application of rule 12-18(1) being suspended in relation thereto;

3. That the various committees listed in point one that are authorized to examine the subject matter of particular elements of Bill C-86 submit their final reports to the Senate no later than Tuesday, December 4, 2018;
4. That, as the reports from the various committees authorized to examine the subject matter of particular elements of Bill C-86 are tabled in the Senate, they be placed on the Orders of the Day for consideration at the next sitting; and
5. That the Standing Senate Committee on National Finance be simultaneously authorized to take any reports tabled under point four into consideration during its study of the subject matter of all of Bill C-86.

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

le Sénat siège à ce moment-là, l'application de l'article 12-18(1) du Règlement étant suspendue à cet égard;

3. Que chacun des différents comités indiqués au point numéro un, qui sont autorisés à examiner la teneur de certains éléments du projet de loi C-86, soumette son rapport final au Sénat au plus tard le mardi 4 décembre 2018;
4. Que, au fur et à mesure que les rapports des comités autorisés à examiner la teneur de certains éléments du projet de loi C-86 seront déposés au Sénat, l'étude de ces rapports soit inscrite à l'ordre du jour de la prochaine séance;
5. Que le Comité sénatorial permanent des finances nationales soit simultanément autorisé à prendre en considération les rapports déposés conformément au point numéro quatre au cours de son examen de la teneur complète du projet de loi C-86.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,

Richard Denis

Clerk of the Senate

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Thursday, November 8, 2018
(118)

[*English*]

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

Members of the committee present: The Honourable Senators Black (*Alberta*), Dagenais, Deacon (*Nova Scotia*), Klyne, Stewart Olsen, Tannas, Tkachuk, Wallin, Wells and Wetston (10).

In attendance: Adriane Yong and Brett Stuckey, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, January 27, 2016, the committee continued its study on the present state of the domestic and international financial system. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 2.*) (Topic: The collection of financial information by Statistics Canada)

WITNESSES:*Statistics Canada:*

Anil Arora, Chief Statistician of Canada;

André Loranger, Assistant Chief Statistician, Economic Statistics;

Linda Howatson-Leo, Director, Privacy Management and Information Coordination.

Office of the Privacy Commissioner of Canada:

Daniel Therrien, Privacy Commissioner;

Lara Ives, Director, Government Advisory Directorate;

Sue Lajoie, Executive Director, Privacy Act Compliance Directorate.

As an individual:

Ann Cavoukian, Distinguished Expert-in-Residence, Privacy by Design Centre of Excellence, Ryerson University and former Information and Privacy Commissioner of Ontario (by video conference).

Canadian Bankers Association:

Neil Parmenter, President and Chief Executive Officer;

Sandy Stephens, Assistant General Counsel.

Consumers' Association of Canada:

Greg D. Basham, Consumer Representative.

The chair made a statement.

Mr. Arora made a statement and answered questions.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le jeudi 8 novembre 2018
(118)

[*Traduction*]

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

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Black (*Alberta*), Dagenais, Deacon (*Nouvelle-Écosse*), Klyne, Stewart Olsen, Tannas, Tkachuk, Wallin, Wells et Wetston (10).

Également présents : Adriane Yong et Brett Stuckey, 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 mercredi 27 janvier 2016, le comité poursuit son étude sur la situation actuelle du régime financier canadien et international. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule no 2 des délibérations du comité.*) (Sujet : La collecte des informations financières par Statistique Canada)

TÉMOINS :*Statistique Canada :*

Anil Arora, statisticien en chef du Canada;

André Loranger, statisticien en chef adjoint, Statistique économique;

Linda Howatson-Leo, directrice, Bureau de gestion de la protection de la vie privée et de coordination de l'information.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Daniel Therrien, commissaire à la protection de la vie privée;

Lara Ives, directrice, Direction des services conseils au gouvernement;

Sue Lajoie, directrice exécutive, Direction de la conformité à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

À titre personnel :

Ann Cavoukian, experte en résidence distinguée, Centre d'excellence Privacy by Design, Université Ryerson, et ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (par vidéoconférence).

Association des banquiers canadiens :

Neil Parmenter, président et chef de la direction;

Sandy Stephens, avocate-conseil adjointe.

Association des consommateurs du Canada :

Greg D. Basham, représentant du consommateur.

Le président fait une déclaration.

M. Arora fait une déclaration et répond aux questions.

At 11:27 a.m., the committee suspended.

At 11:30 a.m., the committee resumed.

Mr. Therrien and Ms. Cavoukian each made a statement and, together with Ms. Ives, answered questions.

At 12:17 p.m., the committee suspended.

At 12:18 p.m., the committee resumed.

Mr. Parmenter and Mr. Basham each made a statement and answered questions.

At 12:42 p.m., the committee suspended.

At 12:44 p.m., pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee resumed in camera to consider a draft agenda (future business).

At 12:56 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Tuesday, November 20, 2018
(119)

[English]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 1:33 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Douglas Black, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Black (*Alberta*), Dagenais, Deacon (*Nova Scotia*), Klyne, Stewart Olsen, Tannas, Tkachuk, Wallin and Wetston (9).

In attendance: Brett Stuckey, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also present: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Wednesday, November 7, 2018, the committee began its consideration of the subject matter of those elements contained in Divisions 3, 4, 6, 7 and 10 of Part 4 of Bill C-86, A second Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on February 27, 2018 and other measures.

WITNESSES:

Department of Finance Canada:

Eleanor Ryan, Director General, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch;

Jean-François Girard, Director, Consumer Affairs, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch.

Financial Consumer Agency of Canada:

Richard Bilodeau, Director General, Supervision and Promotion Branch;

À 11 h 27, la séance est suspendue.

À 11 h 30, la séance reprend.

M. Therrien et Mme Cavoukian font chacun une déclaration et, avec Mme Ives, répondent aux questions.

À 12 h 17, la séance est suspendue.

À 12 h 18, la séance reprend.

MM. Parmenter et Basham font chacun une déclaration et répondent aux questions.

À 12 h 42, la séance est suspendue.

À 12 h 44, conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, la séance se poursuit à huis clos afin que le comité examine un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

À 12 h 56, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mardi 20 novembre 2018
(119)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 13 h 33, dans la pièce 9 de l'Édifice Victoria sous la présidence de l'honorable Douglas Black (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Black (*Alberta*), Dagenais, Deacon (*Nouvelle-Écosse*), Klyne, Stewart Olsen, Tannas, Tkachuk, Wallin et Wetston (9).

Également présents : Brett Stuckey, analyste, 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 mercredi 7 novembre 2018, le comité entreprend son examen du la teneur des éléments des sections 3, 4, 6, 7 et 10 de la partie 4 du projet de loi C 86, Loi no 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 27 février 2018 et mettant en œuvre d'autres mesures.

TÉMOINS :

Ministère des Finances Canada :

Eleanor Ryan, directrice générale, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier;

Jean-François Girard, directeur, Consommation en matière financière, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier.

Agence de la consommation en matière financière du Canada :

Richard Bilodeau, directeur général, Direction de la supervision et de la promotion;

Kevin Thomas, Manager, Policy and Promotion.

Canadian Bankers Association:

Angelina Mason, General Counsel and Vice President;
Sandy Stephens, Assistant General Counsel.

Ombudsman for Banking Services and Investments:

Sarah Bradley, Ombudsman and CEO.

ADR Chambers Banking Ombuds Office:

Britt Parsons, Ombudsman.

Public Interest Advocacy Centre:

John Lawford, Executive Director and General Counsel.

The chair made a statement.

Ms. Ryan and Mr. Bilodeau each made a statement and, together with Mr. Girard, answered questions.

At 2:50 p.m., the committee suspended.

At 2:55 p.m., the committee resumed.

Ms. Mason, Ms. Bradley, Ms. Parsons and Mr. Lawford each made a statement and, together with Ms. Stephens, answered questions.

At 4:07 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Kevin Thomas, gestionnaire, Politiques et promotion.

Association des banquiers canadiens :

Angelina Mason, avocate générale et vice-présidente;
Sandy Stephens, avocate générale adjointe.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction.

Chambres ADR Bureau Bancaire Ombuds :

Britt Parsons, ombudsman.

Centre pour la défense de l'intérêt public :

John Lawford, directeur exécutif et avocat général.

Le président fait une déclaration.

Mme Ryan et M. Bilodeau font chacun une déclaration et, avec M. Girard, répondent aux questions.

À 14 h 50, la séance est suspendue.

À 14 h 55, la séance reprend.

Mmes Mason, Bradley, Parsons et M. Lawford font chacun une déclaration et, avec Mme Stephens, répondent aux questions.

À 16 h 7, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

La greffière du comité,

Lynn Gordon

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Thursday, November 8, 2018

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:30 a.m. to study the present state of the domestic and international financial system (topic: the collection of financial information by Statistics Canada).

Senator Douglas Black (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good morning and welcome, colleagues and members of the general public who are following today's proceedings of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce either here in the room or listening via the web. My name is Doug Black. I chair the committee, and I'm a senator from Alberta.

I will ask my colleagues around the table to please introduce themselves to the witnesses.

Senator C. Deacon: Colin Deacon, Nova Scotia.

Senator Tannas: Scott Tannas, Alberta.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Jean-Guy Dagenais from Quebec.

[*English*]

Senator Stewart Olsen: Carolyn Stewart Olsen, New Brunswick.

Senator Wells: David Wells, Newfoundland and Labrador.

Senator Tkachuk: David Tkachuk, Saskatchewan.

Senator Klyne: Marty Klyne, Saskatchewan.

The Chair: Thank you very much, senators.

Today we are examining the topic of the collection of financial information by Statistics Canada. We have a busy meeting planned, so I'm going to ask that all speakers keep their comments as succinct as possible, and I would ask my colleagues to do the same. With this cooperation, we will be able to get through the three panels we have set this morning.

I would like to take this opportunity to remind us all that our interpretation services are operating live today. I don't understand what that actually means, because I think they are operating live most days, but it does mean that we're supposed to ensure that our level of delivery is appropriate.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le jeudi 8 novembre 2018

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 30, afin d'étudier la situation actuelle du régime financier canadien et international (sujet : la collecte des informations financières par Statistique Canada).

Le sénateur Douglas Black (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonjour et bienvenue à mes collègues de même qu'aux membres du grand public qui sont présents dans la pièce ou qui suivent les délibérations du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce d'aujourd'hui sur le Web. Je m'appelle Doug Black, et je suis président du comité. Je suis un sénateur de l'Alberta.

Je demanderais à mes collègues de se présenter pour les témoins.

Le sénateur C. Deacon : Colin Deacon, de la Nouvelle-Écosse.

Le sénateur Tannas : Scott Tannas, de l'Alberta.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Jean-Guy Dagenais, du Québec.

[*Traduction*]

La sénatrice Stewart Olsen : Carolyn Stewart Olsen, du Nouveau-Brunswick.

Le sénateur Wells : David Wells, de Terre-Neuve-et-Labrador.

Le sénateur Tkachuk : David Tkachuk, de la Saskatchewan.

Le sénateur Klyne : Marty Klyne, de la Saskatchewan.

Le président : Merci beaucoup, honorables sénateurs.

Nous étudions d'aujourd'hui porte sur la collecte des informations financières par Statistique Canada. Comme notre réunion est chargée, je demande à tous les témoins et à mes collègues d'être aussi brefs que possible dans leurs interventions. Avec votre coopération, nous aurons le temps d'entendre les trois groupes de témoins à l'horaire ce matin.

Je tiens à profiter de l'occasion pour vous rappeler que nous avons des services d'interprétation simultanée aujourd'hui. Je ne comprends pas ce que cela veut dire en fait, parce que je crois que c'est de l'interprétation simultanée pratiquement la plupart du temps, mais cela signifie que nous sommes censés nous assurer d'avoir une élocution adéquate.

On our first panel today, I am pleased to welcome, from Statistics Canada, Anil Arora, Chief Statistician of Canada; André Loranger, Assistant Chief Statistician, Economic Statistics; and Linda Howatson-Leo, Director, Privacy Management and Information Coordination.

I thank you all very much for being with us today. Mr. Arora, would you please proceed with your opening comments, following which senators will undoubtedly have questions for you. Thank you very much.

[*Translation*]

Anil Arora, Chief Statistician of Canada, Statistics Canada: Thank you for giving us the opportunity to share our plan and the details of the current project.

[*English*]

Honourable senators, I'd like to immediately dispel three major inaccuracies about the pilot project to enhance the statistical system using payments data.

First, no data has been collected to date by Statistics Canada as it pertains to this pilot project. I repeat: Nothing has been collected.

Second, trust is the foundation of how Statistics Canada operates, and we will continue to earn the trust of Canadians.

Third, I can assure you that this project will not proceed until the Privacy Commissioner has done his work and we have addressed the privacy concerns of Canadians.

"Why?" you might ask. Well, the pace at which our economy and society is changing is putting greater pressure on statistical agencies the world over to provide more detailed and timely information for fact-based decision-making. Statistics Canada is a world-leading statistical agency that has, over 100 years, experimented, piloted and worked with Canadians to provide businesses, non-profit organizations and policymakers at all levels of government with the best information possible. Over this past year, honourable senators, we have conducted over 175 consultation and engagement sessions from coast to coast to hear from Canadians on their data needs and how we can do better. The government has set aside resources announced in Budget 2015 to help us find new ways to provide better quality and timely better data.

Je souhaite la bienvenue au premier groupe de témoins aujourd'hui qui se compose de représentants de Statistique Canada : Anil Arora, statisticien en chef du Canada; André Loranger, statisticien en chef adjoint, Statistique économique; et, enfin, Linda Howatson-Leo, directrice, Bureau de gestion de la protection de la vie privée et de coordination de l'information.

Je vous remercie tous de votre présence ici aujourd'hui. Monsieur Arora, je vous invite à faire votre exposé, puis je suis sûr que les sénateurs auront des questions pour vous. Merci beaucoup.

[*Français*]

Anil Arora, statisticien en chef du Canada, Statistique Canada : Merci beaucoup de nous donner l'occasion de partager avec vous notre plan et les détails concernant le projet actuel.

[*Traduction*]

Honorables sénateurs, je tiens à corriger immédiatement trois inexactitudes importantes au sujet du projet pilote visant à améliorer le système statistique au moyen des données sur les paiements.

Premièrement, aucune donnée relative à ce projet pilote n'a encore été recueillie par Statistique Canada. Je le répète : aucune donnée n'a été recueillie.

Deuxièmement, la confiance est le fondement même des activités de Statistique Canada, et nous continuerons de gagner la confiance des Canadiens.

Troisièmement, je peux vous assurer que ce projet n'ira pas de l'avant avant que le commissaire à la protection de la vie privée ait terminé son enquête et que nous ayons dissipé les préoccupations relatives au respect de la vie privée des Canadiens.

Vous vous demandez peut-être pourquoi. Eh bien, le rythme auquel notre économie et notre société évoluent pousse de plus en plus les organismes de statistique du monde entier à fournir des informations plus détaillées et plus opportunes pour la prise de décisions fondées sur des faits. En tant qu'agence statistique de premier plan, Statistique Canada expérimente, pilote et collabore avec les Canadiens depuis plus d'un siècle afin de fournir aux entreprises, aux organismes sans but lucratif et aux décideurs de tous les ordres de gouvernement la meilleure information possible. Honorables sénateurs, au cours de la dernière année, nous avons organisé plus de 175 séances de consultation et de mobilisation d'un océan à l'autre pour recueillir les commentaires des Canadiens sur leurs besoins en matière de données et les moyens de faire mieux. Le gouvernement a réservé les ressources annoncées dans le budget de 2015 pour nous aider à trouver de nouveaux moyens de fournir des données de meilleure qualité et en temps opportun.

The issue in front of us today is not simply an academic one. Statistics have far-reaching implications for all Canadians, and diminished quality will have direct impacts on all of us. Economic and social statistics are vital for setting economic and fiscal policy, and as you know, they are used in the determination of OAC, CCP, QPP, establishing equalization payments, and informing economic and social transfer budget allocations. In addition to this, businesses and individuals use the data to make key investment decisions about major purchases, jobs and investments, whether to expand a business or buy a new home.

More specifically, estimates of household spending are used in part to derive the consumer price index. That, in turn, indexes pensions and Old Age Security, directly impacting the income of seniors. It impacts wage rates, labour contracts, Employment Insurance and policies designed to address important issues such as poverty. Eighty billion dollars in revenues from the Harmonized Sales Tax are distributed to provinces based on estimates of household expenditures. HST revenue is, in turn, used by the federal government and provinces to fund public services. The Bank of Canada uses our statistical information to set interest rates and monitor inflation.

The pace at which Canadians are adopting digital services has accelerated rapidly. Today we send money by email, and we get our food delivered through an app. Eighty per cent of all financial transactions are done electronically today, some 21 billion of them alone in 2016.

The Governor of the Bank of Canada has spoken about the emerging gap in our statistics and how transactions that fall below customs reporting thresholds are missing altogether in our financial statistics.

We produce statistics that are used by Canadians daily, and their use and impact are increasing as our economy and society become increasingly digital and global. We have put in a lot of innovative methods over the past couple of years at Statistics Canada, and we have tested new methodologies such as our information on housing, cannabis and tourism, just to name a few. We're putting out more data in easy-to-consume ways, with more detail in a timely fashion. The case for modernization is clear. Canadians demand and deserve the best information to make decisions, and Statistics Canada is working hard to deliver.

La question d'aujourd'hui n'est pas un débat purement académique; les statistiques ont une incidence profonde sur tous les Canadiens, et la réduction de leur qualité aura des répercussions directes sur eux. Les statistiques économiques et sociales sont indispensables pour établir une politique économique et fiscale. Comme vous le savez, elles servent à déterminer les prestations de la Sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec, à établir des paiements de péréquation et à orienter les affectations budgétaires pour ce qui est des transferts en matière économique et sociale. En plus de ces utilisations, les entreprises et les particuliers se servent de ces données pour prendre des décisions clés d'investissement sur les achats importants, les emplois et les investissements en vue d'aller de l'avant ou non, par exemple, avec l'expansion d'une entreprise ou l'achat d'une nouvelle maison.

Plus spécifiquement, les estimations des dépenses des ménages servent en partie à calculer l'indice des prix à la consommation. Cet indice est ensuite utilisé pour indexer les prestations pour les régimes de pension et la Sécurité de la vieillesse, ce qui a une incidence directe sur le revenu des personnes âgées. Cela affecte les salaires, les contrats de travail, l'assurance-emploi et les politiques conçues pour lutter contre divers enjeux, comme la pauvreté. Par ailleurs, 80 milliards de dollars en revenus provenant de la taxe de vente harmonisée sont distribués aux provinces en fonction des estimations des dépenses des ménages de Statistique Canada. Le gouvernement fédéral et les provinces utilisent à leur tour les revenus de la TVH pour financer les services publics. La Banque du Canada utilise nos statistiques pour fixer les taux d'intérêt et surveiller l'inflation.

Le rythme auquel les Canadiens se tournent vers des services numériques a accéléré rapidement. Aujourd'hui, nous envoyons de l'argent par courriel et nous faisons livrer nos repas à l'aide d'une application. Au total, 80 p. 100 des opérations financières sont effectuées électroniquement, ce qui représentait environ 21 milliards d'opérations en 2016.

Le gouverneur de la Banque du Canada a parlé des nouvelles lacunes dans nos statistiques et il a mentionné que les transactions dont le montant n'exige pas de déclaration aux douanes ne sont pas recensées dans nos statistiques financières.

Nous produisons des statistiques qu'utilisent quotidiennement les Canadiens, et leur utilisation et leur impact augmentent à mesure que l'économie et la société deviennent de plus en plus numériques et mondiales. Depuis quelques années, nous avons mis à l'essai un certain nombre de méthodes novatrices dans les domaines du logement, du cannabis, du tourisme, et cetera. Nous publions plus rapidement un plus grand nombre de données qui sont plus détaillées et faciles d'accès. Les arguments à l'appui de la modernisation sont clairs. Les Canadiens exigent et méritent la meilleure information possible pour prendre des décisions, et Statistique Canada s'efforce de la leur fournir.

I'd also like to be clear on our innovation agenda. It is founded on the pillars of a solid track record of respecting the privacy and confidentiality of the information that Canadians trust us with. It is not enough to simply say, "Trust us." We work hard each and every day to earn this trust of Canadians through robust processes, systems, and a culture of privacy and confidentiality.

I would like to now move on to the second part, which is the actual project in question, to outline our discussions with the Canadian Bankers Association and financial institutions over the course of this last year. This is a pilot, and it remains in active discussion. It has not been implemented yet, and no data has been received by Statistics Canada.

We operate in an open, transparent and collaborative manner, working in partnership with our data providers, whether it's another government department, a province or territory, or a private institution. For nearly a year, we have been working on a design and framework that builds on the trust financial institutions have with their clients and to better understand the technical implications of moving forward with this pilot project. Earlier this month, we received contacts in each of the nine institutions participating in this pilot from the Canadian Bankers Association to better understand their individual needs, to further strengthen the design and to better understand implementation details. We met and corresponded with the Canadian Bankers Association and financial institutions on multiple occasions — 12, to be precise, since April.

The project is designed to follow rigorous methodological principles and privacy by design elements. We have been clear on the need to be fully transparent with Canadians — that the information was to be provided to Statistics Canada for statistical purposes only, and the reasons for doing so — as we have been with all our data providers.

The design has also been developed with input and guidance from the Office of the Privacy Commissioner. We owe much of our processes and systems to their expertise and collaboration with Statistics Canada.

While the notion of 500,000 addresses may seem large, there are over 14 million households in Canada. The chance that a given address is selected as part of our sample is 1 in 28. The chance that the dwelling is actually used in the sample is 1 in 40. The long-form census has a sample of 1 in 4. We will rotate this sample from one year to the next so that a history of information for any one household or individual is simply not possible.

J'aimerais également préciser que notre programme d'innovation est fondé sur les piliers que sont notre solide expérience en matière de respect et de protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels que nous confient les Canadiens. Nous ne pouvons pas seulement leur dire de nous faire confiance; nous travaillons chaque jour avec acharnement pour gagner la confiance des Canadiens grâce à des processus et à des systèmes rigoureux et à une culture de la protection de la vie privée et de la confidentialité.

J'aimerais maintenant passer à la deuxième partie de mon exposé, soit le projet pilote en question, et expliquer les discussions que nous avons eues avec l'Association des banquiers canadiens et les institutions financières au cours de la dernière année. Il s'agit d'un projet pilote, et des discussions sont en cours. Le projet n'a pas encore été lancé, et Statistique Canada n'a reçu aucune donnée.

Nous travaillons dans un environnement ouvert et transparent, et cela se fait en collaboration et en partenariat avec nos fournisseurs de données, qu'il s'agisse d'un autre ministère, d'une province, d'un territoire ou d'une institution privée. Depuis près d'un an, nous nous penchons sur une conception et un cadre qui s'appuient sur la confiance des institutions financières envers leurs clients et une meilleure compréhension des conséquences techniques de la poursuite de ce projet pilote. Plus tôt le mois dernier, nous avons reçu de l'information de chacune des neuf institutions de l'Association des banquiers canadiens participant à ce projet pilote afin de mieux comprendre leurs besoins individuels, de renforcer davantage la conception et de mieux comprendre les détails de la mise en œuvre. Statistique Canada a rencontré et a échangé avec l'Association des banquiers canadiens et les institutions financières à plusieurs reprises, soit 12 fois depuis avril, pour être exact.

Le projet est conçu pour suivre des principes méthodologiques rigoureux et respecter la confidentialité grâce à des éléments de conception. Nous avons clairement indiqué qu'il faut expliquer de manière totalement transparente aux Canadiens les raisons pour lesquelles nous le faisons et leur expliquer que les renseignements devaient être fournis à Statistique Canada à des fins statistiques seulement, comme nous le faisons avec tous nos fournisseurs de données.

La conception a également été élaborée avec l'aide du Commissariat à la protection de la vie privée. Nous devons en grande partie nos processus et nos systèmes à sa collaboration et à son expertise.

Bien qu'un échantillon de 500 000 adresses puisse sembler important, il y a plus de 14 millions de ménages au Canada. La probabilité qu'une adresse donnée soit sélectionnée pour faire partie de l'échantillon est de 1 sur 28, et la probabilité qu'un logement soit utilisé dans l'échantillon réel est de 1 sur 40. Le questionnaire détaillé du recensement a un échantillon de 1 ménage sur 4. L'échantillon du projet sera renouvelé d'une

Mr. Chair, as I said at the outset, Statistics Canada takes the privacy of Canadians very seriously. We have developed systems, processes and a culture that has resulted in a strong record of privacy and confidentiality protection. The trust of Canadians is crucial to our ability to provide unbiased, high-quality and timely statistics, regardless of whether it is through a paper questionnaire, the census or from an administrative record.

I can assure you that we will not proceed with this project until we have addressed the privacy concerns expressed by Canadians by working cooperatively with the Privacy Commissioner and with financial institutions.

Thank you very much.

The Chair: Thank you very much, Mr. Arora. We will move immediately to senators' questions, starting with the deputy chair.

Senator Stewart Olsen: Thank you for being here to offer us some explanation as to this puzzling announcement and media stories. I am interested in what you just said about a pilot project — these are first days that I'm hearing the term "pilot project" — and also that you were clear with Canadians about respecting their privacy. I do think that perhaps that is erroneous because Canadians didn't know this was happening or that it was, in your words, proposed to be happening.

After reviewing your mandate around the term "administrative data" that Stats Canada can collect from other government agencies, private sector and organizations, Stats Canada can use administrative data to complement survey data and make its own statistical operations more efficient, but 40 per cent of Stats Canada's current programs are based, in whole or in part, on data available from these administrative sources.

Regarding the personal information of Canadians selected, I understand employees who take an oath of security in your department are the only ones who can access this personal information, and only under certain circumstances. What are those special circumstances?

Other organizations that need to can access this administrative data, but only with the consent of individuals whose personal information is being accessed. How are you sharing this data? How do you assure yourself that they have requested permission

année à l'autre afin qu'il soit tout simplement impossible de retracer l'historique des renseignements pour un ménage donné.

Monsieur le président, comme je l'ai dit d'entrée de jeu, Statistique Canada prend la vie privée des Canadiens très au sérieux. Nous avons élaboré des systèmes, des processus et une culture, et nous avons un solide bilan en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité. La confiance des Canadiens est essentielle à notre capacité de fournir en temps opportun des statistiques objectives de haute qualité, que cela se fasse au moyen d'un questionnaire papier, du recensement ou d'un fichier administratif.

Je peux vous assurer que nous n'irons pas de l'avant avec ce projet tant que nous n'aurons pas dissipé les inquiétudes exprimées par les Canadiens relativement à la protection de la vie privée; nous le ferons en collaboration avec le commissaire à la protection de la vie privée et les institutions financières.

Merci beaucoup.

Le président : Merci beaucoup, monsieur Arora. Passons immédiatement aux questions des sénateurs. La vice-présidente a la parole en premier.

La sénatrice Stewart Olsen : Merci de témoigner devant le comité pour nous donner des explications concernant cette étrange annonce et les reportages dans les médias. Je m'intéresse à ce que vous venez de dire au sujet d'un projet pilote — ce sont les premières fois que j'entends l'expression « projet pilote » — et je trouve aussi intéressant que vous ayez affirmé avoir été clair à l'endroit des Canadiens concernant le respect de leur vie privée. Je crois que c'est peut-être erroné, étant donné que les Canadiens n'étaient pas au courant de ce qui se passait ou de ce qui avait été proposé, pour reprendre vos paroles.

J'ai examiné votre mandat en ce qui concerne les données administratives que Statistique Canada peut recueillir d'autres organismes gouvernementaux, du secteur privé et de diverses organisations, et Statistique Canada peut utiliser les données administratives en complément des données d'enquête et le faire pour rendre ces opérations statistiques plus efficaces. Toutefois, à l'heure actuelle, 40 p. 100 des programmes de Statistique Canada sont fondés en totalité ou en partie sur des données provenant de sources administratives.

En ce qui concerne les renseignements personnels des Canadiens qui sont sélectionnés, je crois comprendre que les employés qui prêtent un serment de discrétion sont les seuls qui peuvent avoir accès à ces renseignements personnels, et ce, seulement dans certaines circonstances. Quelles sont ces circonstances spéciales?

D'autres organisations qui en ont besoin peuvent avoir accès à ces données administratives, mais il faut obtenir le consentement des personnes pour avoir accès à leurs renseignements personnels. Comment communiquez-vous ces données?

from people when you've said yourself it's a bit nebulous and hard to trace? Have you shared this data with ministers' offices who may call you? Once you share it, does a minister ask for permission to access that data?

Mr. Arora: Thank you very much, senator, for those questions.

Let me be clear again, please: We have not received a single piece of information yet from any of those financial institutions, and we remain in contact with the CBA as well as with the individual institutions to understand their concerns and their individual design. We plan to work with them on their individual needs before any data comes to us.

Second, as I said, it's not simply a matter of telling Canadians to trust us. We have earned that trust because we have strong processes and systems in place. The instant that data comes to us, it actually comes to us in two separate files. We anonymize or randomize the data so that the individual's name and the record don't even come to us. Then we essentially have a vault within Statistics Canada where the keys to put those two things together are kept very separate from the individuals who actually process that information.

We're not interested in the individual transaction between an individual and a vendor or between an individual and another individual. What we are trying to do is harvest out of that the statistics. It's the information about the types of households, what their expenditure patterns are and what they're spending that money on so that we can put that into indicators such as CPI. Then we can go to neighbourhood levels and see what's going on with vulnerable populations, such as individuals who want to get into the housing market or a business looking to expand.

The Chair: You're repeating your introductory comments. We understand your objectives. If you could please address yourself to the question.

Mr. Arora: Absolutely. The last part, senator, is who do we share this information with? No one. The individual record is not shared with a minister, with a court, with law enforcement officers, CSIS, you name it. Nobody gets access to that individual record.

Senator Stewart Olsen: But your own mandate letter says it can be done.

Comment vous assurez-vous que les autres organisations ont obtenu la permission des gens, étant donné que vous avez vous-même affirmé que c'est un peu nébuleux et difficilement traçable? Avez-vous communiqué ces données aux cabinets de ministres qui peuvent vous appeler? Lorsque ces données ont été communiquées, un ministre demande-t-il la permission pour avoir accès à ces données?

M. Arora : Je vous remercie énormément de vos questions, sénatrice.

Je tiens clairement à le répéter. Nous n'avons encore reçu aucune information des institutions financières, et nous demeurons en contact avec l'Association des banquiers canadiens et les diverses institutions pour comprendre leurs préoccupations et leur conception propre. Nous prévoyons de collaborer avec nos partenaires en ce qui concerne leurs besoins avant de recevoir des données.

Deuxièmement, comme je l'ai mentionné, il ne suffit pas de dire aux Canadiens de nous faire confiance. Nous avons gagné cette confiance, parce que nous avons de solide processus et systèmes en place. Lorsque nous recevons ces données, nous recevons en fait deux fichiers distincts. Nous rendons les données anonymes ou aléatoires pour nous assurer que les noms et les fichiers ne se rendent même pas à nous. Ensuite, nous avons en gros un site de stockage à Statistique Canada où les clés pour reconstituer ces deux fichiers sont vraiment hors de la portée des personnes qui traitent cette information.

Les transactions entre un particulier et un commerçant ou entre deux particuliers ne nous intéressent pas. Ce que nous essayons de faire, c'est d'en tirer des statistiques concernant les types de ménages et leurs tendances en matière de dépenses et d'achats. Nous pouvons ensuite utiliser ces statistiques dans des indicateurs comme l'Indice des prix à la consommation. Il est aussi possible d'avoir une vue d'ensemble des quartiers pour voir ce qui se passe avec les populations vulnérables, comme les personnes qui souhaitent acheter une propriété ou une entreprise qui cherche à prendre de l'expansion.

Le président : Vous répétez ce que vous avez dit dans votre exposé. Nous comprenons vos objectifs. Je vous prierais de bien vouloir répondre à la question.

M. Arora : Absolument. Sénatrice, le dernier élément a trait aux organismes auxquels nous communiquons cette information. Il n'y en a aucun. Le dossier d'un particulier n'est aucunement communiqué à un ministre, à un tribunal, aux forces de l'ordre, au SCRS, et cetera. Personne ne peut y avoir accès.

La sénatrice Stewart Olsen : Toutefois, votre propre lettre de mandat affirme que c'est possible.

Mr. Arora: If an individual gives us the permission to share that individual record, and that is up front, then we have the authority to share that. But in this case, no such request, no such provision, exists.

Senator Stewart Olsen: You mean you have not considered asking the people for their permission to access. Is that correct? You're kind of putting the cart before the horse.

Mr. Arora: There are many cases, as you know. We have 400 survey programs. Many of them are mandatory and many of them are voluntary. In other words, in many cases people choose to give us the information, and in other cases it's an obligation for them to give us the information.

In this case, given the detail of information that we require at a local level and the demographics, we need the information to be representative, and we need it to be unbiased, in a sense, so we need to be able to equally get at both those who consent and those who do not.

Senator Stewart Olsen: I understand. I think we all get why, but what we don't understand is and what I asked you what are the circumstances where you could share. If you did share with say a minister or the government, do you inform the government they must get the person's permission?

Mr. Arora: First of all, disclosure is only given for very special circumstances and for statistical purposes only. We do not give individual records for any purpose whatsoever. To your specific question about whether a minister or the CRA could ask for an individual record, that clearly would not meet the need for any kind of statistical purpose, and therefore it would not be entertained.

Senator C. Deacon: Thank you, Mr. Arora, for your comments. Just quickly, I'm wondering if you could provide something to the committee. I was reading a Twitter thread from Dr. Jennifer Robson about the process researchers go through to access Statistics Canada's aggregated data sets, obviously at that point anonymized and aggregated. I was quite impressed by that process, and perhaps you could provide that to the clerk in a detailed manner versus taking up time here.

Mr. Arora: Certainly.

Senator C. Deacon: For me, I'm looking at it as somebody from the start-up sector who has built businesses only based on evidence. There is no existence for a business except for good evidence. I was struck by Governor Poloz's comments about a

M. Arora : Si une personne nous autorise à communiquer son dossier et que c'est clair, nous pouvons le faire. Toutefois, dans le cas en question, il n'existe aucune demande ou disposition en ce sens.

La sénatrice Stewart Olsen : Vous voulez dire que vous n'avez pas envisagé de demander aux gens leur permission pour donner accès à leurs données. Est-ce exact? Vous semblez quelque peu mettre la charrue devant les bœufs.

M. Arora : Comme vous n'êtes pas sans le savoir, il y a de nombreux cas. Nous avons 400 enquêtes. Bon nombre de ces enquêtes sont à participation obligatoire, et bon nombre sont à participation volontaire. Autrement dit, il arrive, dans bien des cas, que les gens choisissent de nous donner l'information. Dans d'autres circonstances, les gens doivent nous la donner.

Dans le cas qui nous concerne, compte tenu des renseignements détaillés que nous exigeons à l'échelle locale et des données démographiques, il faut que ces renseignements soient représentatifs et objectifs, dans un certain sens. Nous devons donc être en mesure d'obtenir ces renseignements des gens qui consentent à le faire et des gens qui n'y consentent pas.

La sénatrice Stewart Olsen : Je comprends. Je crois que nous comprenons tous pourquoi, mais nous ne comprenons pas les circonstances où vous pourriez communiquer ces données, et c'est ce que je vous ai demandé. Par exemple, si vous communiquez ces données à un ministre ou au gouvernement, informez-vous le gouvernement qu'il doit obtenir la permission de la personne?

M. Arora : Tout d'abord, la divulgation n'est permise que dans des circonstances très spéciales et à des fins statistiques seulement. Nous ne donnons pas de dossiers individuels pour quelque raison que ce soit. Pour ce qui est de votre question de savoir si un ministre ou l'ARC peuvent demander le dossier d'un particulier, cela ne répondrait manifestement pas à un besoin à des fins statistiques et, par conséquent, la demande ne serait pas recevable.

Le sénateur C. Deacon : Merci, monsieur Arora, de vos observations. Très brièvement, je me demande si vous pourriez transmettre une information au comité. Je lisais, sur Twitter, un message de Mme Jennifer Robson sur le processus que les chercheurs doivent suivre pour accéder aux ensembles de données agrégées de Statistique Canada; évidemment, à cette étape, les données sont regroupées et anonymes. J'étais très impressionné par ce processus, et vous pourriez peut-être fournir des détails à la greffière, au lieu d'y consacrer du temps ici.

M. Arora : Volontiers.

Le sénateur C. Deacon : Pour ma part, je regarde la situation du point de vue d'une personne qui vient du secteur des entreprises en démarrage et qui a créé des entreprises en s'appuyant uniquement sur des données probantes. L'existence

week ago, speaking about the challenges around measuring in the digital economy and the huge changes. Blockbuster was a thing 10 years ago. There was no Airbnb to speak of or the gig economy and how it has come along. I made three or four purchases on Square last weekend, so I clearly see the need.

I'm interested in the risks of not doing this. Could you speak to those? I really believe that if Canadians understand how important this is for us to have evidence-based policy and understand how their concerns for privacy are addressed and that the data is only aggregated, then they will be very supportive. We need to make evidence-based policy in this country. I'd like you to speak specifically to the urgency of that need and maybe some global comparators and risks.

Mr. Arora: You are absolutely right. The pace at which things are moving, as you said, is incredibly fast in this digital world. What we are facing are huge gaps in our understanding of the extent to which Canadians are using digital services, whether it's Netflix or participating as a household sector in generating revenue by renting out their individual homes as part of Airbnb. These services that are being generated from the household sector are a huge gap for us, and we need to make sure that we actually account for them.

Our traditional method of getting at expenditure patterns involves a diary and a pencil, and we're now getting more than 60 per cent of those whom we reach either refusing or not participating. Even the ones who do go to their bank record and actually look at what they spent their money on, they're saying to us, "What is the burden that you're imposing upon us"? Because they have taken their income and look at receipts for every single transaction and roll it up to a small margin of difference between their income and expenditures.

The traditional methods aren't working given the bias that's creeping into the data, the timeliness speaks to the pace at which things are going. We're providing data that is two or three years old, and that's not sufficient when we are trying to get representative data for low levels of geography that impact vulnerable or specific populations.

Senator Tannas: I have two very fast questions. You did 175 consultations. Did that include the Privacy Commissioner? I wonder if you could confirm that, and we'll be asking the Privacy Commissioner if his office recalls the consultation

de toute entreprise repose sur de bonnes données probantes. J'ai été frappé par les observations faites par le gouverneur Poloz il y a environ une semaine lorsqu'il a parlé des difficultés à mesurer l'économie numérique et les grands changements qui ont eu lieu. Il y a 10 ans, Blockbuster avait la cote. Des services comme Airbnb n'existaient pas, ni l'économie à la demande et ce qui en découle. Comme j'ai moi-même fait trois ou quatre achats au moyen de Square la fin de semaine dernière, j'en vois clairement la nécessité.

Je m'intéresse aux risques que pourrait entraîner le refus d'agir. Pourriez-vous nous en parler? Je crois vraiment que si les Canadiens comprennent combien il est important pour nous d'établir des politiques fondées sur des données probantes et comment leurs préoccupations en matière de protection de la vie privée sont prises en considération, tout en sachant que les données sont agrégées, alors ils seront très en faveur. Nous devons adopter des politiques fondées sur des données probantes au pays. J'aimerais donc que vous nous parliez plus précisément de l'urgence de cette nécessité et peut-être de certains comparateurs et risques à l'échelle mondiale.

M. Arora : Vous avez tout à fait raison. Le rythme auquel les choses évoluent, comme vous l'avez dit, est incroyablement rapide dans le monde numérique. Nous sommes aux prises avec d'énormes lacunes qui nous empêchent de déterminer dans quelle mesure les Canadiens utilisent des services numériques comme Netflix ou dans quelle mesure ils participent au secteur des ménages pour générer des revenus, par exemple, en louant leur maison au moyen d'Airbnb. Il nous manque beaucoup de données sur les services issus du secteur des ménages, et nous devons nous assurer d'en tenir compte.

Selon notre méthode traditionnelle pour dégager des tendances en matière de dépenses, il suffit d'avoir un journal et un crayon. Or, de nos jours, nous obtenons un taux de refus ou de non-participation de plus de 60 p. 100. Même ceux qui acceptent de consulter leurs relevés bancaires pour déterminer sur quoi ils dépensent leur argent se plaignent du fardeau que nous leur imposons parce qu'ils doivent tenir compte de leur revenu et examiner les reçus pour chaque transaction, puis calculer le tout pour qu'il y ait une petite marge de différence entre leur revenu et leurs dépenses.

Les méthodes traditionnelles ne fonctionnent pas en raison des distorsions qui s'immiscent dans les données; le caractère opportun en dit long sur le rythme auquel les choses évoluent. Nous fournissons des données qui datent de deux ou trois ans, et ce n'est pas suffisant lorsque nous essayons d'obtenir des données représentatives à des niveaux géographiques détaillés qui ont une incidence sur des groupes vulnérables ou particuliers.

Le sénateur Tannas : J'ai deux très courtes questions. Vous avez mené 175 consultations. Est-ce que cela comprenait le commissaire à la protection de la vie privée? J'aimerais savoir si vous pouvez le confirmer, et nous demanderons ensuite au

session that took place, if one did. Second, are there any other countries doing what you're proposing to do here with this pilot project?

Mr. Arora: Thank you very much for that observation. The answer to your question is: Yes, I did meet with Mr. Therrien in his office last year to give him a full overview of our modernization effort and the case for why it is what we do. His concerns were specific around how are we going about protecting privacy. We talked about a ship having multiple hulls and protections within it, so it's a multi-layered type of approach. We have regular meetings with the Privacy Commissioner in general about how we're using administrative data, and on this specific project on a couple of occasions we walked them through the design elements. We have a very robust, good collaborative relationship. We meet with them formally once every quarter, and then we have phone calls and good collaborative work between Linda's areas and her counterparts in the offices at the Privacy Commissioner. As I've said, many of the systems we have are because of their expertise.

Senator Tannas: And the other countries?

Mr. Arora: I chaired a high-level group on the modernization of official statistics where the leading statistical agencies in the world are looking at these kinds of issues. Using administrative data is nothing new for statistical agencies, nor for Statistics Canada. Our use of administrative data goes back to 1921 for vital statistics, 1938 for import/export records, and so on. That ability to deal with private and sensitive information of Canadians is not something new to us and other countries, whether it's the Netherlands, Australia, New Zealand, who are all looking to see how we can meet the needs of a society today that requires that detailed data in new and innovative ways. We're all looking at things like crowd sourcing. We're looking at how do we do web scraping and how do we use scanner data and how do we go to private companies such as banks and other institutions. The foundational part of that is the privacy and confidentiality protection, because that's the currency in which we operate.

Senator Tannas: Is what you're proposing to do in this pilot project being done in any other country?

commissaire à la protection de la vie privée si son équipe se souvient de la séance de consultation, le cas échéant. Deuxièmement, y a-t-il d'autres pays qui font ce que vous proposez de faire ici dans le cadre de ce projet pilote?

M. Arora : Merci beaucoup de cette observation. La réponse à votre question est oui. J'ai bel et bien rencontré M. Therrien à son bureau l'an dernier pour lui donner un aperçu global de nos efforts de modernisation et lui expliquer pourquoi nous procédons ainsi. Ce qui le préoccupait en particulier, c'était la façon dont nous entendons protéger les renseignements personnels. Nous avons comparé cela à un navire doté de plusieurs coques et barrières de protection; il s'agit donc d'une approche à plusieurs niveaux. Nous tenons régulièrement des réunions avec le commissaire à la protection de la vie privée pour parler, en général, de la façon dont nous utilisons les données administratives; relativement à ce projet précis, nous lui avons présenté les éléments de la conception, et ce, à quelques reprises. Nous avons une très bonne et très solide relation de collaboration. Nous nous réunissons officiellement avec les représentants du commissariat une fois par trimestre et, ensuite, nous nous communiquons par téléphone, tout en travaillant en étroite collaboration avec l'équipe de Linda et ses homologues au Commissariat à la protection de la vie privée. Comme je l'ai dit, nous devons bon nombre de nos systèmes à leur expertise.

Le sénateur Tannas : Et qu'en est-il des autres pays?

M. Arora : J'ai présidé un groupe de haut niveau sur la modernisation des statistiques officielles, groupe dans le cadre duquel les principaux organismes de statistique au monde se penchent sur ce genre de questions. L'utilisation de données administratives n'a rien de nouveau pour les organismes de statistique ni d'ailleurs pour Statistique Canada. Nous utilisons des données administratives depuis 1921 pour les statistiques sur l'état civil et depuis 1938 pour les dossiers d'importation et d'exportation, sans compter tout le reste. La capacité de traiter les renseignements de nature privée et délicate des Canadiens n'est pas quelque chose de nouveau pour nous, et il en est de même dans d'autres pays, qu'il s'agisse des Pays-Bas, de l'Australie ou de la Nouvelle-Zélande, qui cherchent tous des moyens de répondre aux besoins d'une société qui exige aujourd'hui ce genre de données détaillées grâce à des méthodes nouvelles et innovatrices. Nous examinons tous des solutions comme l'externalisation ouverte. Nous cherchons tous à savoir comment mettre en pratique le moissonnage du Web, comment utiliser des données recueillies par balayage et comment faire des démarches auprès d'entreprises privées comme les banques et d'autres institutions. La protection des renseignements personnels et de la confidentialité est le fondement même de ces activités, car elle constitue notre monnaie d'échange.

Le sénateur Tannas : Les données que vous proposez de recueillir dans le cadre de ce projet pilote sont-elles déjà compilées dans n'importe quel autre pays?

Mr. Arora: Not necessarily just specifically with the banking data, but I know many other countries are in the process of designing. With us, we haven't done it either. Let's be clear. We're still in the design phase of this project.

Senator Wetston: Thank you for coming today. I think we all appreciate the importance of the work of Stats Canada; speaking for myself, I do. I think we all recognize that.

I think the preamble to my question is, as Senator Deacon indicated, the gig economy, whatever we wish to call it. We all understand that data is a commodity today. We all understand that powerful firms have an incredible amount of data and that you can look to a lot of places, whether it's banks or companies or Stats Can or governments, that have so much data on individual Canadians.

I guess the question that I have for you is in the cyber area, which I know that you have thought a lot about. Have you experienced any need to address cyber issues within Statistics Canada? That's my first question.

My second question is: What kind of information or comfort will you need to have in your discussions with banks and the Privacy Commissioner to go from pilot to implementation of this project, and included in that is what kind of notice will you give to Canadians in the event you decide that this project is something that you're going to proceed with?

Mr. Arora: Thank you very much, senator, for those thoughtful questions.

No one is immune from cybersecurity. It is a reality today and we all have to deal with it. As long as we're in the digital world, we have to worry about this every single day. We don't do this all by ourselves, of course. We have trained experts within the Government of Canada, whether it's in our Shared Services area or our CSC. There are processes and procedures in place.

Within Statistics Canada, we go even further than that. We have multiple layers, so even if there was penetration to a certain level and it goes even deeper, we build within the design of how it is that we parse out the information that belongs to individuals versus the anonymized records and we put that information in areas that are not accessible and connected. The design that we have in place always works with how do we anonymize the data within, how do we substitute the indicators or identifiers we're interested in and then use that as a stream of information to produce statistics that are important for us. It is always going to

M. Arora : Pas nécessairement en ce qui concerne strictement les données bancaires, mais je sais que de nombreux autres pays sont en train de concevoir un tel projet. Dans notre cas, nous n'avons rien fait de concret, nous non plus. Soyons clairs. Nous en sommes toujours à l'étape de la conception du projet.

Le sénateur Wetston : Merci d'être là aujourd'hui. Je crois que nous comprenons tous l'importance du travail de Statistique Canada; pour ma part, j'en suis bien conscient. Je pense que nous le reconnaissons tous.

En guise de préambule à ma question, j'aimerais revenir à ce que le sénateur Deacon a évoqué, c'est-à-dire l'économie à la demande ou peu importe comment on veut l'appeler. Nous comprenons tous que les données constituent aujourd'hui une marchandise. Nous savons tous que de puissantes sociétés ont en leur possession une quantité incroyable de données et qu'il est possible de puiser de l'information auprès de nombreuses sources, qu'il s'agisse de banques, d'entreprises, de Statistique Canada ou de gouvernements, qui possèdent beaucoup de données sur les particuliers canadiens.

La question que j'ai à vous poser concerne, je suppose, le domaine de la cybersécurité, et je sais que vous y avez beaucoup réfléchi. Avez-vous eu à régler des problèmes de cybersécurité à Statistique Canada? Voilà ma première question.

Ma deuxième question est la suivante : de quel genre d'information ou d'assurance aurez-vous besoin dans le cadre de vos discussions avec les banques et le commissaire à la protection de la vie privée pour passer de la phase pilote à la mise en œuvre du projet et, par ailleurs, quel genre de préavis donnerez-vous aux Canadiens si vous décidez d'aller de l'avant avec ce projet?

M. Arora : Merci beaucoup, sénateur, de vos questions judicieuses.

Personne n'est à l'abri des cyberattaques. C'est la réalité d'aujourd'hui, et nous devons tous y faire face. Tant et aussi longtemps que nous vivons dans un monde numérique, nous aurons à nous en inquiéter tous les jours. Bien entendu, nous ne faisons pas ce travail tout seuls. Nous avons recours à des experts qualifiés à l'échelle du gouvernement du Canada, que ce soit au sein de Services partagés ou du CCS. Il y a des mécanismes et des procédures en place.

À Statistique Canada, nous allons encore plus loin. Nous utilisons de multiples couches de sécurité; ainsi, même s'il y a une infiltration à un certain niveau et qu'elle se propage plus en profondeur, notre système est conçu de manière à faire une distinction entre les renseignements qui appartiennent à des individus et les dossiers anonymisés, et nous plaçons ces renseignements dans des répertoires qui ne sont pas accessibles ni connectés au réseau. La conception qui est en place fonctionne toujours selon l'anonymisation des données internes et la substitution des indicateurs ou des identificateurs qui nous

be a preoccupation. As long as we want to work in today's digital economy and society, it's a reality and we are going to have to continue to work at it. We're always going to leverage on the best practices and we're always going to work really hard to make sure that we protect that information from what is now a reality.

On the second question in terms of the degree of comfort that we would require before we move from pilot to implementation, obviously the first thing is that we want to make sure that the banks inform their clients. We know that relationship between the bank and the client is so important, just like the relationship we have with respondents. We want to make sure they inform the clients that this is something entirely for statistical purposes. That information and that public communications rollout hasn't happened yet. We were in the process of going from discussions with the CBA, the association, to the individual institutions, because that information exchange has to happen between the institution and its clients. That's the next phase of this part, and we want to be transparent. We provided what that would look like potentially, and that's the kind of work we have to do.

Of course, the Privacy Commissioner is an important partner in this. We don't do this because we're on two different sides. We do this in a collaborative way. We know their needs and we know what we have to do as a statistical agency. At the end of the day, we're on the hook for providing representative data, and people will make decisions that impact all of us based on that. I have to stand behind the representativeness and the quality of that information. What we do is we make sure that the expertise of the Privacy Commissioner is baked into the design of this pilot project.

Senator Tkachuk: For clarification, the bank would inform their client, or would they ask permission of their client?

Mr. Arora: They would inform the client, sir.

Senator Tkachuk: We've done it, so thank you very much, basically? There is a big difference between "inform" and "ask permission."

The Chair: I think we have the answer.

Senator Tkachuk: I'm with you.

Senator Wallin: When the Prime Minister was questioned about this in the House of Commons, he said:

intéressent et qui serviront ensuite de flux d'information afin de produire des statistiques qui revêtent une importance pour nous. Ce sera toujours une source de préoccupation. Tant que nous voudrions travailler dans l'économie numérique et la société d'aujourd'hui, nous devons composer avec cette réalité et poursuivre nos efforts en ce sens. Nous allons toujours miser sur les pratiques exemplaires et travailler avec acharnement pour nous assurer de protéger ces renseignements contre les menaces qui font maintenant partie de la réalité.

Quant à la deuxième question, c'est-à-dire le degré d'assurance dont nous aurions besoin pour passer de la phase pilote à la mise en œuvre du projet, évidemment, nous voulons d'abord nous assurer que les banques informent leurs clients. Nous savons que la relation entre une banque et ses clients est très importante, tout comme notre relation avec les répondants. Nous voulons être certains que les banques informent les clients que ce projet est mené à des fins statistiques seulement. Nous n'avons pas encore diffusé de l'information ni fait des annonces publiques à ce sujet. Nous nous apprêtons, au terme de nos discussions avec l'Association des banquiers canadiens, à nous entretenir avec chacune des institutions, car cet échange d'information doit se faire entre l'institution et ses clients. C'est la prochaine étape de ce volet, et nous voulons être transparents. Nous avons expliqué à quoi cela pourrait ressembler, et c'est le genre de travail que nous devons faire.

Bien entendu, le commissaire à la protection de la vie privée est un partenaire important dans le cadre de ces efforts. Nous ne faisons pas cela parce que nous sommes dans deux camps différents. Nous travaillons en collaboration. Nous connaissons leurs besoins et nous savons ce que nous devons faire à titre d'organisme de statistique. Au bout du compte, nous sommes chargés de fournir des données représentatives, et les gens prendront des décisions qui ont des répercussions sur chacun d'entre nous en fonction de cela. Je dois assurer la représentativité et la qualité de cette information. Nous veillons à ce que l'expertise du commissaire à la protection de la vie privée fasse partie intégrante de la conception de ce projet pilote.

Le sénateur Tkachuk : À titre de précision, est-ce que la banque informerait son client, ou est-ce qu'elle lui demanderait sa permission?

M. Arora : Elle informerait le client, monsieur.

Le sénateur Tkachuk : Donc, en gros, elle lui dirait : « Voilà, c'est fait, merci bien. » Est-ce exact? Il y a une grande différence entre « informer » et « demander la permission ».

Le président : Je crois que nous avons eu la réponse.

Le sénateur Tkachuk : J'en conviens.

La sénatrice Wallin : Lorsque le premier ministre s'est fait interroger à ce sujet à la Chambre des communes, il a dit :

High quality and timely data are critical to ensuring that government programs remain relevant and effective for Canadians.

Did you take that statement to be political approval for the project you're doing, or a directive?

Mr. Arora: The notion of high-quality and timely data for decision-making? I don't know how one can argue against it.

Senator Wallin: It's their statement. I'm just wondering how you interpret it.

Mr. Arora: Second, the government is committed. The minister made a public statement last June saying that Statistics Canada will modernize and look at innovative ways to increase the quality of data. The budget itself, in 2018, has a whole section that talks about money set aside, \$51.3 million, for a number of initiatives that we are undertaking, including the modernization of the agency.

Senator Wallin: Okay. Then I'll put it another way: When the government put the money in the budget, was it clear what this project was?

Mr. Arora: We have been working on our modernization agenda even before I became the Chief Statistician. We have been experimenting and doing pilot work, as I said. We have done that over the course of the last year on so many different areas: housing, cannabis and others.

Senator Wallin: Would you say today that you are still in the pilot project phase or the design phase or exploratory stage?

Mr. Arora: I think we are well along our way in terms of design with the CBA, and now the hard work of working with individual institutions begins. We want to make sure that that occurs. Again, it has to occur in a way that is open and transparent and where the privacy of all the institutions and the privacy commitment that we have as Statistics Canada is respected.

Senator Wallin: Given the words that I just quoted to you from the Prime Minister, which were posts, the details of this becoming public, you take that as a mandate to continue?

Mr. Arora: Well, it's our mandate. We always try to provide good-quality and timely data; that is correct.

Des données récentes de qualité sont essentielles pour que les programmes gouvernementaux restent pertinents et efficaces pour les Canadiens.

Avez-vous interprété cette déclaration comme une approbation politique de votre projet ou comme une directive?

M. Arora : La notion de données récentes de qualité pour la prise de décisions? Je ne vois pas comment on pourrait s'y opposer.

La sénatrice Wallin : C'est ce qui a été déclaré. Je me demande comment vous interprétez cela.

M. Arora : Par ailleurs, le gouvernement est résolu. Dans une déclaration publique faite en juin dernier, le ministre a affirmé que Statistique Canada modernisera ses activités et envisagera des moyens novateurs pour accroître la qualité des données. Dans le budget de 2018, une section entière est consacrée au financement prévu de 51,3 millions de dollars pour un certain nombre d'initiatives que nous entreprenons, y compris la modernisation de l'organisme.

La sénatrice Wallin : D'accord. Dans ce cas, je vais reformuler ma question : lorsque le gouvernement a prévu des fonds à cet égard dans le budget, savait-on clairement en quoi consistait le projet?

M. Arora : Nous avons commencé à travailler à notre programme de modernisation avant même que je devienne statisticien en chef. Nous avons effectué des essais et des travaux préliminaires, comme je l'ai dit. C'est ce que nous avons fait au cours de la dernière année, et nous nous sommes penchés sur un grand nombre de domaines : logement, cannabis, et j'en passe.

La sénatrice Wallin : Diriez-vous aujourd'hui que vous en êtes toujours à l'étape du projet pilote, à l'étape de la conception ou au stade exploratoire?

M. Arora : Selon moi, nous sommes bien avancés sur le plan de la conception réalisée en collaboration avec l'Association des banquiers canadiens, et c'est maintenant que commence la tâche difficile de travailler avec les diverses institutions. Nous voulons nous assurer que cela se concrétisera. Encore une fois, ce travail doit se faire de manière ouverte et transparente, et il faut respecter les exigences de confidentialité de toutes les institutions et l'engagement de Statistique Canada en matière de protection des renseignements personnels.

La sénatrice Wallin : Compte tenu des propos du premier ministre, que je viens de vous citer — des propos de nature générale, puisque les détails seront rendus publics —, considérez-vous avoir reçu ainsi le mandat de continuer?

M. Arora : Eh bien, tel est notre mandat. Nous essayons toujours de fournir des données récentes de bonne qualité; c'est exact.

Senator Tkachuk: You told Bill Curry of *The Globe and Mail* that the reason for collecting this information is so that Canada is governed by facts rather than anecdotes and fake news. What exactly is the scope of the problem you are referring to? What evidence do you have that collecting that personal banking information of 500,000 — I think it's households, not people; right?

Mr. Arora: Dwellings.

Senator Tkachuk: What evidence do you have that that will ensure Canada is governed by facts rather than anecdotes and fake news?

Mr. Arora: I'll start with the second question first. It's 500,000 dwellings. As I said, it's 1 in 40 in terms of what we actually use. It's a subset of that 500,000. The reason we need that number is because the data are demanded at the neighbourhood level, so you have a neighbourhood that is about 500,000 dwellings. You have to have a representative sample. Especially when I'm trying to get at single parents, at youth, at some of the vulnerable populations — immigrants, et cetera — you have to have a representative sample that is reflective of what is going on in that particular area. We have tried, of course, to keep that burden to an absolute minimum to make sure that it will give us the quality of data that we can stand behind.

On the first question, when there are gaps, the further the statistical agency gets away —

Senator Tkachuk: I want you to focus on the banking information. That's what we're interested in here. I understand all this other stuff that you can get from all kinds of people, but you're here because of your interest in scooping up banking information of individual Canadians, and that's what I want you to focus on. Why do you need that, in relation to the question I asked you?

Mr. Arora: Sir, we are interested in getting high-quality expenditure data from households. We're interested in knowing: What does a typical household spend its money on? How are those patterns changing? How much digital service are they procuring today? What do their cellphone or online transactions look like? How many of them are actually generating income from their household? We are trying to get at what does the basket, if you like, of expenditures look like in Whitehorse as opposed to downtown Toronto or downtown Vancouver? What are the differences?

Those expenditure patterns feed into the consumer price index. The consumer price index is what is used to benchmark pensions. It's used to determine what is the level of poverty in

Le sénateur Tkachuk : Vous avez dit à Bill Curry, du *Globe and Mail*, que la raison pour laquelle la collecte de ces données s'impose, c'est pour que le Canada soit régi par des faits plutôt que par des anecdotes et des fausses nouvelles. Quelle est, au juste, l'ampleur du problème auquel vous faites allusion? Quelles preuves avez-vous pour justifier la collecte de renseignements bancaires personnels de 500 000 — je crois qu'il s'agit de ménages, et non de particuliers, n'est-ce pas?

M. Arora : Il s'agit de logements.

Le sénateur Tkachuk : Quelles preuves avez-vous pour dire que cela fera en sorte que le Canada soit régi par des faits plutôt que par des anecdotes et des fausses nouvelles?

M. Arora : Je vais commencer par la deuxième question. Il s'agit de 500 000 logements. Comme je l'ai dit, la probabilité qu'un logement soit utilisé dans l'échantillon réel est de 1 sur 40. C'est une sous-catégorie parmi ces 500 000. La raison pour laquelle nous avons besoin d'un tel chiffre, c'est parce que les données sont exigées à l'échelle des quartiers; on a donc un quartier qui compte environ 500 000 logements. Il faut se constituer un échantillon représentatif. C'est le cas surtout lorsque j'essaie d'examiner la situation des parents seuls, des jeunes, de certains groupes vulnérables — comme les immigrants, notamment —, d'où la nécessité d'avoir un échantillon représentatif qui tient compte de ce qui se passe dans une zone particulière. Nous avons essayé, bien entendu, d'alléger le fardeau au strict minimum pour nous assurer d'obtenir la qualité de données que nous pouvons appuyer.

Quant à la première question, lorsqu'il y a des lacunes, plus l'organisme de statistique s'éloigne de...

Le sénateur Tkachuk : Je veux que vous vous concentriez sur les renseignements bancaires; c'est ce qui nous intéresse ici. Je comprends toutes les autres données que vous pouvez obtenir de toutes sortes de personnes, mais vous témoignez parce que vous voulez recueillir les renseignements bancaires de citoyens canadiens, et c'est ce dont je veux que vous traitiez. Pour ce qui est de la question que je vous ai posée, je veux savoir pourquoi vous avez besoin de ces renseignements.

M. Arora : Monsieur, nous souhaitons recueillir des données de haute qualité sur les dépenses des ménages, afin de savoir à quelles fins le ménage typique dépense son argent, si les structures de dépense des gens évoluent, dans quelle mesure ils utilisent les services numériques aujourd'hui, en quoi consistent les transactions qu'ils effectuent avec leur téléphone cellulaire ou en ligne, et combien génèrent des revenus à partir de leur domicile. Nous tentons de déterminer la teneur du panier d'achats, si l'on peut dire, entre Whitehorse et le centre-ville de Toronto ou de Vancouver pour voir ce qui les différencie.

Ces structures de dépense servent à établir l'indice des prix à la consommation, lequel est utilisé pour calculer les pensions et déterminer le seuil de pauvreté du pays, comme le gouvernement

this country, as was just announced in terms of official measures. That's how we determine who is 50 per cent below the median or above. That's when a lot of the programs kick in to help those types of populations.

It's not just for the social programs. Businesses themselves use it. Banks themselves use this information about what are the components of inflation, for example, that they need to then look at, and even things like the inputs into the policies about whether someone should be given a mortgage or not. Are they overly leveraged? What does their expenditure pattern look like as opposed to their income?

For that type of expenditure data, instead of getting it from Canadians through diaries and getting them to fill it out — which, as I said, is now only representative of about 40 per cent of the sample that we select — we can get higher-quality data from those transactions that people are undertaking in an electronic world, and the banks have those transactions. We're not interested in what exactly that transaction was. We're interested in the intelligence of it so that we can then benchmark those indicators for purposes both in the private and government sectors and for society. If we don't have that, what is the alternative?

Senator Tkachuk: Can you define “fake news” for me and provide examples of where this has become a problem that threatens the governing of Canada? And why do you need names to the statistical information?

Mr. Arora: I have multiple accounts. I have a savings account and a chequing account. A family has a number of accounts, lines of credit, et cetera. I don't think I'm telling you anything that is secret. I think it's the case for many Canadians, and I use myself as an example.

It's a fact that we have to be able to take those individual combinations, if you like, of people with a number of accounts and be able to say this is the income and expenditure pattern for a household. We're interested in our economic families.

Senator Tkachuk: I got all that, but why names?

Mr. Arora: Because a name is the only way I can duplicate and unduplicate those records.

The Chair: I think that answers —

Senator Tkachuk: It's not a very good answer, but it's the only answer he has.

vient de l'annoncer au chapitre des mesures officielles. Voilà comment nous déterminons qui appartient aux 50 p. 100 au-dessus ou en dessous du seuil médian. C'est à partir de ce seuil que de nombreux programmes commencent à s'appliquer pour aider les populations visées.

Il ne s'agit pas que des programmes sociaux. Les entreprises elles-mêmes utilisent également ces données, tout comme le font les banques pour déterminer, par exemple, quels éléments de l'inflation elles doivent prendre en compte; elles le font même pour établir leurs politiques servant à déterminer si quelqu'un devrait obtenir une hypothèque ou non. Le demandeur est-il trop endetté? En quoi tient sa structure de dépense par rapport à ses revenus?

Pour obtenir ce genre de données sur les dépenses, au lieu de demander à des Canadiens de tenir un journal à cette fin — des gens qui, comme je l'ai expliqué, ne constituent plus maintenant que 40 p. 100 environ de l'échantillon —, nous pouvons glaner des données de meilleure qualité à partir des transactions qu'ils effectuent dans le monde, des transactions que les banques ont en leur possession. Nous ne voulons pas connaître la teneur exacte de ces transactions, mais obtenir des renseignements à leur sujet pour établir des indicateurs afin d'en faire profiter les secteurs public et privé et la société. Si nous n'avons pas ces renseignements, que pouvons-nous utiliser d'autre?

Le sénateur Tkachuk : Pourriez-vous me donner une définition de « fausse nouvelle », en me donnant des exemples d'occasions où elles sont devenues un problème qui menace la gouvernance du Canada? Pourquoi avez-vous besoin de noms dans les statistiques?

M. Arora : Je possède plusieurs comptes, dont un compte épargne et un compte chèque. Une famille aura un certain nombre de comptes, une ligne de crédit, et cetera. Je ne pense pas vous dévoiler là un secret. C'est le cas de nombreux Canadiens, et je sers moi-même d'exemple.

C'est un fait que nous devons pouvoir prendre en compte ces diverses combinaisons, si l'on peut dire, de gens qui ont un certain nombre de comptes pour être en mesure de déterminer la structure de revenu et de dépense d'un ménage. Ce qui nous intéresse, ce sont nos familles économiques.

Le sénateur Tkachuk : Je comprends tout cela, mais pourquoi avez-vous besoin des noms?

M. Arora : Parce que ce n'est qu'avec un nom que nous pouvons dupliquer et dédupliquer les dossiers.

Le président : Je pense que cela répond...

Le sénateur Tkachuk : Ce n'est pas une très bonne réponse, mais c'est la seule qu'il a.

Senator Wells: There are so many places I want to go with this, but I have a supplementary on an earlier question. You said you have not received information from banks. Have you requested information from banks and not received it?

Mr. Arora: We worked with the CBA, and the last meeting we had with them in August was to get contacts in the individual financial institutions, because that's not something we have, and we were told to inform each of those institutions of the legal imperative under which we are operating. That's exactly what we have done. We have reached out to those individuals that we were given and we're now starting to work through: What are the individual needs? What are the system needs? How do they work with their data? How it is that they are going to inform their clients? Those are the next steps.

Senator Wells: What about as reported on Global News by David Akin and Andrew Russell, "StatsCan scooped up 15 years of personal financial data from Canadian credit bureau"? That was obviously without consent from anyone other than your enabling legislation. Would that be included in your answer of perhaps fake news or something separate from what you're requesting or hope to be receiving from the other Canadian financial institutions?

Mr. Arora: The project you're referring to is TransUnion, and we reached out to them not for this particular purpose but to find out the degree to which Canadian households are leveraged. It's a part of our housing statistics framework. We're trying to get at: How are housing prices going up? To what degree are people overextending themselves or can't afford them?

To get at credit information, we worked — again for over a year — with TransUnion to get that information to us. We have not received 15 years of information; we have only received a couple of years of information. The overall project is for a duration of 15 years. We will again be using the same processes of anonymization and using the individual records for statistical purposes.

Senator Wells: Thank you for allowing me that supplemental question. Now my question.

The Chair: Now the main act.

Senator Wells: So 500,000 dwellings. We have heard 500,000 Canadians, and clearly a dwelling is more than one Canadian, on average. What amount will give it statistical integrity for your pilot project? Is it 500,000 dwellings? Would

Le sénateur Wells : Il y a bien des points que je veux aborder, mais j'ai une question supplémentaire qui fait suite à une question posée précédemment. Vous avez affirmé ne pas avoir reçu de renseignements des banques. Leur en avez-vous demandé, mais n'en avez pas reçu?

M. Arora : Nous collaborons avec l'Association des banquiers canadiens, et lors de la dernière réunion que nous avons eue avec elle, nous avons cherché à trouver des personnes-ressources au sein des diverses institutions financières, car nous n'en avons pas, et on nous a demandé d'informer les institutions des impératifs juridiques auxquels nous sommes assujettis. C'est exactement ce que nous avons fait. Nous avons communiqué avec les personnes-ressources et nous commençons maintenant à déterminer quels sont les besoins individuels, quels sont les besoins du système, comment les institutions travaillent avec les données et comment elles informeront leurs clients. Ce sont là les prochaines étapes.

Le sénateur Wells : Qu'en est-il des déclarations de David Akin et d'Andrew Russell, qui ont affirmé sur Global News que StatCan avait obtenu jusqu'à 15 ans de renseignements financiers personnels du bureau de crédit canadien? Cela s'est manifestement fait sans le consentement de quiconque et uniquement en vertu de votre loi habilitante. Cela a-t-il un lien avec votre réponse relative aux fausses nouvelles ou à d'autres renseignements distincts de ceux que vous demandez ou espérez recevoir d'autres institutions financières du Canada?

M. Arora : Le projet auquel vous faites référence concerne TransUnion, que nous avons joint non pas à cette fin, mais pour déterminer le degré d'endettement des ménages canadiens. Cette initiative s'inscrit dans notre cadre statistique sur les ménages. Nous cherchons à savoir comment les prix du logement augmentent et dans quelle mesure les gens accordent trop d'argent au logement ou ne peuvent se permettre d'en payer le prix?

Pour obtenir des renseignements sur le crédit, nous avons collaboré, ici encore pendant plus d'un an, avec TransUnion. Nous avons reçu non pas 15 ans d'information, mais 2 ou 3. Le projet est d'une durée totale de 15 ans. Nous appliquerons encore les mêmes processus d'anonymisation et utiliserons les dossiers personnels à des fins statistiques.

Le sénateur Wells : Je vous remercie de m'avoir permis de poser cette question complémentaire. Passons maintenant à ma question.

Le président : Voilà le numéro principal.

Le sénateur Wells : Il est question de 500 000 logements. Nous avons entendu parler de 500 000 Canadiens, mais, de toute évidence, un logement comprendra plus d'un habitant en moyenne. Quel nombre assurera l'intégrité statistique de votre

you wish more? Is it necessary to have less? What gives it statistical integrity? What is the number, please?

Mr. Arora: Thank you very much for that question. We start with an assumption that we have needs in so many communities, so many cities and so many areas. Then we say: What is the smallest sample that we need? Our estimate at this stage is that 350,000 dwellings, when you divide them up by all the communities that we have in this country, should get us a good sample, as I mentioned, for those traits that I talked about earlier.

In fact, the sample design is such that we are going to ask the banks for an oversampling — in other words, additional administrative records — so that the banks themselves don't know which records were used to actually build our statistical model. So it is a pilot that —

Senator Wells: So 350,000 was the answer, and I understand that. You're asking for more than you need. You're getting 100 per cent of what you're requesting and receiving, and this is a pilot project. Through the enabling legislation that StatsCan clearly has, will you request and receive 500,000 next year? Is that part of the pilot project? When does the pilot project end and when is the decision to assess whether this pilot was a success or failure? I can't imagine it being a failure when you're requesting 100 per cent of the data on an oversampling number of 500,000 versus the 350,000 that gives it statistical integrity. It can't be anything but deemed a success when banks are compelled to give you everything. Does it end after a one-year pilot, or does it continue? When does it end?

Mr. Arora: Thank you for your question. The first question is we haven't received a single data point yet; so it's not receiving. We are working towards a design.

The pilot project, of course, has operational issues, and how do we get, in an anonymized way, or through individual files, how do they parse it out, et cetera? There is the operational side of it. There is the communication side and the transparency side. There is the privacy protection side of it. There is a whole statistical side that we will work through the course of the next year. If we have too much of that sample, we will reduce it. If we don't have enough, we will work out how we will still be able to get at the high-quality data we need.

Just because we have more volume, it doesn't necessarily turn into higher quality. We may still find that, with the trade-offs, if you like, from going from sample error to bias error in administrative records. We are prepared to do all that work. The course of the next year is all of that, and we want to work with

projet pilote? Est-ce 500 000 logements? En voudriez-vous plus? Faudrait-il que ce soit moins? Qu'est-ce qui assure l'intégrité statistique? Pourriez-vous me donner le nombre?

M. Arora : Merci beaucoup de me poser cette question. Nous partons avec la présomption selon laquelle des besoins se font sentir dans un grand nombre de communautés, de villes et de régions, puis nous nous demandons quel est le plus petit échantillon dont nous avons besoin. Nous estimons à cette étape-ci que cet échantillon est de 350 000 logements, en divisant ce nombre entre l'ensemble des communautés du pays; voilà qui devrait nous fournir un bon échantillon à propos des traits dont j'ai parlé plus tôt.

En fait, l'échantillon est conçu de telle manière que nous demanderons aux banques un suréchantillonnage — autrement dit, des dossiers administratifs supplémentaires — pour que les banques ignorent lesquels sont réellement utilisés pour établir notre cadre statistique. C'est donc un projet pilote qui...

Le sénateur Wells : La réponse est donc 350 000 logements, et je le comprends. Vous demandez plus de dossiers que vous en avez besoin. Vous recevez tous les renseignements que vous demandez dans le cadre du projet pilote. En vertu de la loi habilitante dont StatsCan dispose évidemment, demanderez-vous 500 000 dossiers l'an prochain? Cela s'inscrit-il dans le projet pilote? Quand ce dernier prendra-t-il fin? Quand décidera-t-on que ce projet est une réussite ou un échec? Je ne puis imaginer qu'il s'avère un échec quand vous demandez toutes les données dans un suréchantillonnage de 500 000 dossiers au lieu d'un échantillon de 350 000 dossiers qui assure l'intégrité statistique. Le projet ne peut qu'être une réussite quand les banques sont obligées de vous fournir toute l'information. Le projet pilote se termine-t-il après un an ou se poursuit-il? Quand prend-il fin?

M. Arora : Merci de cette question. Sachez d'abord que nous n'avons pas encore reçu la moindre donnée. Nous n'en sommes pas à l'étape de la réception, mais à celle de la conception.

Le projet pilote soulève, bien entendu, des questions d'ordre opérationnel, car nous devons déterminer si nous recevrons les renseignements de manière anonymisée ou sous la forme de dossiers individuels, et comment ils seront analysés. C'est la facette opérationnelle du projet, à laquelle s'ajoutent celles des communications et de la transparence. Il faut également tenir compte de la protection de la vie privée. Il y a tout un côté statistique auquel nous travaillerons au cours de la prochaine année. Si l'échantillon est trop important, nous le réduirons. Si nous n'avons pas assez de données, nous verrons comment nous pouvons obtenir les renseignements de haute qualité dont nous avons besoin.

Ce n'est pas parce que nous disposons d'un volume élevé de données que cela signifie qu'elles sont de haute qualité. Nous pouvons encore découvrir, au bout du compte, des erreurs d'échantillonnage ou de justesse dans les dossiers administratifs. Nous sommes prêts à faire tout ce travail. Tout cela se fera au

people who use that data to determine if it is now hitting the mark, because we are clearly not hitting the mark today.

So it is part of trying to solve the gaps and the needs that policymakers and Canadians have today with obviously the least amount of sample that we require. As I said, this is representing 2 per cent of those 21 billion records that are happening in one year. It's 1 in 40 dwellings that will participate in this pilot project.

Senator Wells: Of course, policymakers are assumed to be government policymakers. Can this micro-information, this detailed information, be used for micro-targeting and taxation purposes by the government?

Mr. Arora: No.

Senator Wells: So a policymaker could not look at metadata or anonymized data and not make a policy recommendation on taxation when every record that comes from my credit card is available to them?

Mr. Arora: We will only put out aggregate data. We are going to say that for a particular geographical neighbourhood, the type of households that are present, this is the expenditure pattern for it. It has all sorts of uses for business to policymakers. They are never going to use your record or my record to make a specific decision about an individual business or a Canadian citizen.

Senator Wells: I understand that it's not my record because it's anonymized, but the data writ large for taxation purposes.

Mr. Arora: We'll have to see what the policy uses are of aggregate anonymized data that makes sense. They have —

The Chair: The answer is "possibly."

Mr. Arora: Well, again, it's possible, but that's not the intent of this.

The Chair: We just want the answers.

Mr. Arora: They are never going to get an individual record to say so-and-so isn't paying their fair share of taxes.

The Chair: We are not arguing; we just want to move it along.

cours de la prochaine année, et nous voulons travailler avec les gens qui utilisent les données pour déterminer si l'objectif est atteint, car ce n'est manifestement pas le cas aujourd'hui.

Ces démarches permettent de combler les manques et les besoins actuels des décideurs et des Canadiens avec, évidemment, le plus petit échantillon nécessaire. Comme je l'ai fait remarquer, cet échantillon représente 2 p. 100 des 21 milliards de dossiers enregistrés annuellement. C'est 1 logement sur 40 qui participera au projet pilote.

Le sénateur Wells : Bien entendu, on présume que les décideurs travaillent pour le gouvernement. Ce dernier peut-il utiliser ces microrenseignements ou ces informations détaillées pour faire du microciblage ou à des fins fiscales?

M. Arora : Non.

Le sénateur Wells : Un décideur ne pourrait donc pas analyser les mégadonnées ou les données anonymisées pour formuler des recommandations stratégiques dans le domaine fiscal alors qu'il a à sa disposition chaque transaction que j'ai effectuée avec ma carte de crédit?

M. Arora : Nous ne communiquerons que des données globales indiquant que dans un quartier géographique donné se trouve tel type de ménages ayant telle structure de dépenses. Les décideurs peuvent utiliser ces renseignements de toutes sortes de manières, mais ils n'utiliseront jamais votre dossier ou le mien pour prendre une décision précise sur une entreprise ou un citoyen canadien.

Le sénateur Wells : Je comprends qu'ils n'ont pas mon dossier, car les données sont anonymisées, mais ils pourraient utiliser les données globales à des fins fiscales.

M. Arora : Nous devons déterminer quelles utilisations stratégiques il convient de faire avec ces données.

Le président : La réponse est donc « c'est possible ».

M. Arora : Eh bien, ici encore, c'est possible, mais ce n'est pas là l'utilisation prévue.

Le président : Nous voulons seulement les réponses.

M. Arora : Les décideurs n'obtiendront jamais de dossier individuel pour savoir que quelqu'un ne paie pas sa juste part d'impôt.

Le président : Nous ne disons pas le contraire; nous voulons simplement faire avancer le processus.

[Translation]

Senator Dagenais: I heard what you said about your objectives. I think that collecting banking information is tantamount to taking an economic shortcut. There are other ways to obtain these statistics.

Canada Post admitted that some of its confidential data on the sale of cannabis was stolen.

The government's computer systems, such as the Phoenix pay system, show its incompetence in this area. Your proposal — and I want to hear your comments on the matter — would result in an unnecessary and very dangerous intrusion into the privacy of Canadians. I think that banking information is as confidential as personal medical information. I don't understand why you wouldn't consider other methods.

You talked about home buying, statistics and the importance of keeping Canadians well informed. Canadian citizens can find all the information that they need through social and electronic media. We don't need these statistics.

I think that you're taking an economic shortcut by using banking information.

Mr. Arora: Do you have a question?

Senator Dagenais: I want your opinion on what I just said. Don't you think that this method is an unnecessary intrusion into the lives of Canadians? I would compare this method to collecting data from patients' medical records. I think that this is the same thing that you're proposing and that this isn't necessary.

Mr. Arora: Thank you for your question. First, we manage very sensitive information every day. We have files on the health of Canadians and on legal aspects, such as education. We've been doing this work every day for 100 years.

This isn't the first time that we've needed to protect privacy or the confidentiality of Canadians' data. This task is part of our job. When we compile statistics, we always start with personal information. It's the beginning of the process.

No records have been stolen from our systems, which is quite exceptional. We're not like any other government department. We don't share microdata with others. We can't do that in our situation.

[Français]

Le sénateur Dagenais : J'ai écouté ce que vous avez dit concernant les objectifs que vous vous êtes fixés. À mon avis, la collecte d'informations bancaires équivaut à emprunter un raccourci économique. Il y a d'autres moyens d'obtenir ces statistiques.

Postes Canada a admis qu'elle s'était fait voler des données confidentielles concernant la vente de cannabis.

Les systèmes informatiques du gouvernement, comme le système de paie Phénix, démontrent l'incompétence du gouvernement à cet égard. Ce que vous proposez — et j'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet — serait une intrusion inutile et très dangereuse dans la vie privée des Canadiens. Les renseignements bancaires, quant à moi, sont aussi confidentiels que les renseignements médicaux personnels. Je ne comprends pas que vous n'envisagiez pas d'autres moyens.

Vous avez parlé de l'achat de maisons, de statistiques et de l'importance de bien informer les Canadiens. Les citoyens canadiens peuvent aller chercher toutes les informations dont ils ont besoin via les médias sociaux et électroniques. On n'a pas besoin de ces statistiques.

À mon avis, vous prenez un raccourci économique en utilisant les données bancaires.

M. Arora : Aviez-vous une question?

Le sénateur Dagenais : J'aimerais avoir votre opinion à propos de ce que je viens de dire. Ne trouvez-vous pas que c'est une intrusion inutile dans la vie des Canadiens? Je compare cela à aller chercher des données dans les dossiers médicaux des patients. Je considère que c'est la même chose que ce que vous proposez et que ce n'est pas nécessaire.

M. Arora : Merci de votre question. Tout d'abord, on gère des renseignements très sensibles tous les jours. On a des dossiers sur la santé des Canadiens et sur les aspects judiciaires, par exemple, l'éducation. C'est le travail qu'on fait tous les jours depuis 100 ans.

Ce n'est pas nouveau qu'on doit protéger la vie privée ou la confidentialité des données des Canadiens. Cela fait partie de notre travail. Quand on compile des statistiques, on commence toujours par des renseignements personnels. C'est le début du processus.

Aucun dossier n'a été volé dans nos systèmes, ce qui est tout à fait exceptionnel. On n'est pas comme un autre ministère du gouvernement. On ne partage pas les microdonnées avec d'autres. Cela n'est pas possible dans notre contexte.

Senator Dagenais: If there are young adults in the home or children who are taking care of their parents in the home, how will you proceed?

Mr. Arora: For the census, we'll determine the family income. We're not interested in the information of only a single individual, but in the information of an entire community. Our work doesn't focus on transactions between individuals or between an individual and a company, but on statistics. Our process is designed to facilitate this aspect.

[English]

Senator Klyne: Thanks to our panel for being here. As I look at this in an overarching sense, there are two agendas. One would be the economic agenda, which is measurements around various questions and the end users that would use that. That is very macro, but it can also be boiled down to micro because it's built up from that. I understand that.

With regard to government programs, they can survey their own clients. They can provide that data to you within government programs. Their users, their clients. Government programs can do their own surveys.

The other side of this is the societal changes that you seem to be interested in, and to me that's taking it further than demographics; it's going down into the psychographics. What are the likes, dislikes and behaviours of households in various regions, FSAs?

I find that part to be all very redundant from the point of view that banks or financial institutions have a very robust and rigorous analysis of their client household data. It is very robust and very rigorous. I cannot underscore that enough.

I don't understand why you need individual records when you could ask them to roll it up for you into an aggregate as you would like it, by FSA or household. They have unbelievable data that they collect, synthesize and analyze to get their answers about households, clients, trends and buying patterns. Why couldn't you just ask for a scrubbed roll-up or aggregate from them in the various categories you need? I ask this in the paramount issue of privacy.

Mr. Arora: Thank you very much for both those questions.

Le sénateur Dagenais : Dans les cas où il y a de jeunes adultes à la maison ou des enfants qui s'occupent de leurs parents à la maison, comment allez-vous procéder?

M. Arora : Pour ce qui est du recensement, on déterminera le revenu familial. Ce n'est pas seulement les informations d'une seule personne qui nous intéressent, mais celles de toute une collectivité. Notre travail n'est pas axé sur les transactions entre des personnes ou une personne et une entreprise, mais plutôt sur les statistiques. Notre processus est conçu pour faciliter cet aspect.

[Traduction]

Le sénateur Klyne : Je remercie nos témoins de comparaître. Quand j'examine l'ensemble du projet, je constate qu'il y a deux objectifs. L'un, de nature économique, vise à prendre des mesures à propos de certaines questions pour que les utilisateurs finaux les utilisent. Il s'agit de macrodonnées qui peuvent toutefois être réduites à l'état de microdonnées, car c'est à partir de microdonnées que les données globales ont été constituées. Je le comprends.

En ce qui concerne les programmes gouvernementaux, ils peuvent sonder leurs propres clients et vous fournir ces données. Leurs utilisateurs, leurs clients. Ils peuvent donc réaliser leurs propos sondages.

Vous semblez toutefois également vous intéresser aux changements sociétaux d'une manière qui va au-delà des questions démographiques pour entrer dans le domaine de la psychographie. Qu'est-ce que les gens aiment ou détestent et quels sont les comportements des ménages dans les diverses régions ou régions de tri d'acheminement?

Je trouve ce volet très redondant, puisque les banques ou les institutions financières effectuent une analyse très solide et fort rigoureuse des données de leurs ménages clients. Je ne saurais trop insister sur la grande solidité et l'immense rigueur de ces analyses.

Je ne comprends pas que vous ayez besoin des dossiers individuels alors que vous pourriez demander que ces renseignements vous soient transmis de manière globale, présentés comme vous les voudriez par région de tri d'acheminement ou ménage. Les institutions financières disposent de données incroyables qu'elles recueillent, synthétisent et analysent pour obtenir des réponses sur leurs clients, les tendances et les structures de dépenses. Pourquoi ne pouvez-vous pas simplement leur demander des données globales dans les diverses catégories dont vous aviez besoin? Je vous pose cette question en raison de la protection de la vie privée, qui est d'une importance primordiale.

M. Arora : Merci beaucoup de me poser ces deux questions.

In Canada, we have a centralized statistical system, unlike in the States where there are 14 agencies that collect different aspects, from labour to trade, et cetera. In Canada, Statistics Canada is the national statistical agency. That's how it was founded, with all the mandates you see outlined within the Statistics Act. As a national statistical agency, we even coordinate with provinces and territories. Yes, while certain departments can have surveys of their own, when it comes to the national statistical system, we are the place.

In terms of your second question, sir — I don't want to be too cute about it — they are no better a statistical agency than we are a bank. We do statistics; they do banking. Our design intersects, in a sense, with their respect of their clients when it comes to privacy, and we're trying to figure out how do we bring our statistical design to how it is that they have their information. That is the work that we have been doing for a year and what we will continue to do, making sure that the privacy is absolutely respected but, at the same time, allowing me to do the work of providing Canadians and policymakers with the best information that they expect and deserve from us. That's the work that we're doing now.

Senator Klyne: I think you underestimate the financial institutions and the data they collect and their household client data. They can spin that like nobody's business. In fact, it's their business. They know how to look at the demographics and the psychographics of their clients by household. They will tell you the number of the households. You know that they can tell you the education and other demographics by FSAs. They can roll that up in an aggregate for you without the names, and they can answer any questions you have in that regard.

The Chair: So a suggestion.

Mr. Arora: That's exactly the work that is going forward.

Senator Klyne: It gets rid of the privacy issue.

Mr. Arora: I have to say, they don't have the income. They don't have many of the demographic aspects.

Senator Klyne: They have a lot of data when they take an application for a mortgage, a personal line of credit or a credit card. The credit cards can break that all down. If you want to know about persons in the U.S. or Europe, they can break that all down.

Le Canada dispose d'un système statistique centralisé, contrairement aux États-Unis, où 14 organismes recueillent des statistiques sur divers sujets, comme la main-d'œuvre et le commerce. Au Canada, Statistique Canada est l'organisme national responsable des statistiques. Fondé à cette fin, il est doté de tous les mandats figurant dans la Loi sur la statistique. À titre d'organisme national en matière de statistiques, nous coordonnons même les activités avec les provinces et les territoires. Bien que certains ministères puissent effectivement réaliser leurs propres enquêtes, nous sommes l'autorité responsable du système statistique national.

Pour ce qui est de votre deuxième question, monsieur, je n'irai pas par quatre chemins : les banques ne sont pas plus un organisme de statistiques que nous ne sommes une banque. Nous nous occupons des statistiques et elles, des opérations bancaires. Nos visées s'entrecroisent, en un certain sens, au chapitre de la protection de la vie privée de leurs clients, et nous tentons d'harmoniser nos activités en matière de statistiques avec la manière dont elles colligent des renseignements sur leurs clients. C'est ce que nous faisons depuis un an et que nous continuerons de faire, en assurant le respect absolu de la vie privée tout en me permettant de fournir aux Canadiens et aux décideurs les meilleurs renseignements qu'ils attendent et méritent de nous. C'est le travail que nous faisons actuellement.

Le sénateur Klyne : Je pense que vous sous-estimez les institutions financières et les données qu'elles recueillent sur les ménages clients. Elles peuvent gérer ces renseignements comme personne. En fait, elles sont expertes en la matière. Elles savent comment étudier les données démographiques et psychographiques de leurs clients, ménage par ménage. Elles vous diront le nombre de ménages. Vous savez qu'elles peuvent vous fournir des données sur l'éducation et d'autres données démographiques par région de tri d'acheminement, le tout en les présentant de manière globale, sans noms, et répondre aux questions que vous pouvez avoir à ce sujet.

Le président : C'est donc une suggestion.

M. Arora : C'est exactement le travail qui est en cours.

Le sénateur Klyne : Voilà qui règle le problème de la protection de la vie privée.

M. Arora : Je dois dire qu'elles ne connaissent pas le revenu. Il leur manque bien des données démographiques.

Le sénateur Klyne : Elles recueillent de nombreux renseignements quand elles reçoivent une demande d'hypothèque, de ligne de crédit personnelle ou de carte de crédit. Les compagnies de carte de crédit peuvent ventiler toutes ces données. Si vous voulez vous renseigner sur des personnes

The Chair: We will leave it at that, Senator Klyne. That's a suggestion for your consideration as you consider whether you move on.

Before we move to the next panel — and unfortunately, senators, we're not going to be able to do a second round because we're going to hear from the Privacy folks next — I just wanted to offer a couple of observations that I would encourage you to react to.

There is absolutely no doubt that anyone around this table, as you have heard from the questions, doubts the integrity of your organization at all. We recognize the value you bring to Canadians, Canadian agencies and Canadian business. For that, we're thankful.

We are very conscious — perhaps it's because we have just finished a very comprehensive review of cybersecurity — that despite all the best intentions in the world, things happen. There are a couple of things for your consideration that we have all learned. In 2017, 10 million Canadians were hacked. That's basically a third of our population. In mid-October, there was an article in the *Toronto Star*. They obtained some documentation that, staggeringly, the federal government networks block an average of 474 million hacking attempts a day. These numbers are stunning to us. There is no reason to think that your agency, as a treasure trove of information, is not being attacked, based on those numbers, millions if not tens of millions of times a day. That is what worries us. How can you assure Canadians that the data that you — to use your word — harvest, if you decide to move forward, is going to be safe? That's what we want to know from you.

Mr. Arora: Thank you very much. I take all your comments to guide us in our work going forward. It is very helpful commentary, and I appreciate the time that you have given to providing us with your advice.

All I will say in response is, first, privacy and confidentiality is something that every single employee at Statistics Canada thinks about as they walk in the door every morning and as they go home at night. We know the trust of Canadians is built on the ability to be able to protect that privacy and confidentiality.

The second point is that yes, this is a reality of the digital world that we live in today. The answer to that isn't working the paper and pencil and books and so on. In fact, we have seen that when we have paper that moves around with confidential information from one point to the next through tens of thousands

aux États-Unis ou en Europe, elles peuvent ventiler tous ces renseignements.

Le président : Nous nous en tiendrons là, sénateur Klyne. C'est un point que nous vous proposons d'examiner à mesure que vous progressez dans vos travaux.

Avant de recevoir notre prochain groupe de témoins — et les sénateurs ne pourront malheureusement pas effectuer de second tour de questions, car nous devons maintenant entendre les témoins du Commissariat à la protection de la vie privée —, je voulais simplement formuler quelques observations auxquelles je vous encourage à réagir.

Sachez que personne ici n'a le moindre doute à propos de l'intégrité de votre organisation, comme vous l'avez constaté lors des tours de questions. Nous admettons les bienfaits que vous apportez aux citoyens, aux organismes et aux entreprises du Canada et nous vous en sommes reconnaissants.

Nous sommes très conscients, peut-être parce que nous venons à peine de terminer une étude fort exhaustive sur la cybersécurité, que des choses se passent en dépit des meilleures intentions du monde. Nous avons tous appris des choses que vous devriez prendre en compte, notamment le fait que, en 2017, 10 millions de Canadiens ont été victimes de piratage; c'est essentiellement le tiers de la population. À la mi-octobre, des journalistes, après avoir obtenu des documents, ont fait paraître dans le *Toronto Star* un article indiquant que les réseaux du gouvernement bloquent en moyenne 474 millions de tentatives de piratage par jour, ce qui est ahurissant. Nous trouvons ces chiffres stupéfiants. Il n'y a aucune raison de croire que votre organisme, un coffre au trésor de renseignements, n'est pas attaqué, puisqu'il se produit quotidiennement des millions, voire des dizaines de millions d'attaques. Voilà ce qui nous préoccupe. Comment pouvez-vous garantir aux Canadiens que les données que vous recueillez, si vous décidez d'aller de l'avant, sont en sécurité? C'est ce que nous voulons que vous nous disiez.

M. Arora : Merci beaucoup. Je vais utiliser toutes vos observations pour orienter notre travail à l'avenir. Ce sont des observations très utiles, et je vous sais gré du temps que vous avez consacré à préparer vos conseils et à nous les transmettre.

Tout ce que je dirai en réponse à cela, c'est que, premièrement, ce qui occupe l'esprit de chacun des employés de Statistique Canada qui franchit le seuil du bureau, matin et soir, c'est la protection de la vie privée et la confidentialité. Nous savons que la confiance des Canadiens se fonde sur la capacité de protéger les renseignements personnels et de garantir la confidentialité.

Deuxièmement, oui, c'est la réalité de notre univers numérique actuel. La réponse à cela n'est pas de recourir au papier, au crayon, aux livres et ainsi de suite. En fait, nous avons constaté que ce n'est pas mieux quand des documents comportant de l'information confidentielle circulent d'un point à l'autre,

of employees, it's not any better. We have the same risks. In fact, in many cases, they have been even further multiplied.

This is the world we live in. We have to get better. We have to continue to work hard. We have to build in even stronger processes to be able to assure Canadians that it's not just "trust me," but as I said, that we have robust processes and systems. That's why we require the expertise of people like Daniel Therrien and his expert staff to make sure that we work together in what is the reality of today. Not a single data point has ever been breached from any of our servers, and we want to keep it that way.

The Chair: Thank you very much, panel. We appreciate you taking the time today.

Senators, thank you for your tremendous questions.

Honourable senators, continuing our examination of the collection of financial information by Statistics Canada, in our second panel, I am pleased to welcome, from the Office of the Privacy Commissioner of Canada, Daniel Therrien, Privacy Commissioner; Lara Ives, Director, Government Advisory Directorate; and Sue Lajoie, Executive Director, Privacy Act Compliance Directorate. As an individual appearing by video conference from Toronto, we have Ann Cavoukian, Distinguished Expert-in-Residence, Privacy by Design Centre of Excellence, Ryerson University and former information and privacy commissioner of Ontario.

Welcome to you all. Mr. Therrien, would you start with an opening statement, please.

[*Translation*]

Daniel Therrien, Privacy Commissioner, Office of the Privacy Commissioner of Canada: Good morning, honourable senators. I want to thank you for the invitation to speak about the collection of financial administrative data by Statistics Canada. It's obvious that a number of Canadians have concerns about this activity.

After receiving complaints related to Statistics Canada and its collection of personal information from private sector organizations, I opened an investigation. To be clear, the investigation is the result of the complaints received, not an invitation from Statistics Canada. That said, we're pleased that Mr. Arora, the Chief Statistician, has welcomed this investigation.

passant entre les mains de dizaines de milliers d'employés. Les risques sont les mêmes. En réalité, dans bien des cas, les risques se multiplient.

C'est notre univers en ce moment. Nous devons nous améliorer. Nous devons continuer de travailler fort. Nous devons établir des processus encore plus solides pour pouvoir garantir aux Canadiens qu'ils peuvent se fier à nous, non pas parce que nous leur disons de nous faire confiance, mais parce que nous avons des processus et des systèmes robustes. C'est la raison pour laquelle nous avons besoin de l'expertise de gens comme Daniel Therrien et son personnel expert : pour veiller à ce que nous travaillions ensemble dans la réalité actuelle. Jamais un point de données n'a été compromis, sur aucun de nos serveurs, et nous ne voulons pas que cela change.

Le président : Merci beaucoup à nos témoins. Nous vous remercions du temps que vous nous avez consacré aujourd'hui.

Sénateurs, merci de vos formidables questions.

Mesdames et messieurs les sénateurs, nous poursuivons notre étude sur la collecte des informations financières par Statistique Canada avec notre deuxième groupe de témoins. Je suis ravi d'accueillir les représentants du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Daniel Therrien, commissaire, Lara Ives, directrice, Direction des services conseils au gouvernement, et Sue Lajoie, directrice exécutive, Direction de la conformité à la Loi sur la protection des renseignements personnels. À titre personnel, nous entendrons également, par vidéoconférence de Toronto, Ann Cavoukian, experte en résidence distinguée, Centre d'excellence Privacy by Design, Université Ryerson, et ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Merci à vous tous. Monsieur Therrien, pourriez-vous prononcer votre déclaration liminaire, je vous prie?

[*Français*]

Daniel Therrien, commissaire à la protection de la vie privée, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Bonjour, honorables sénateurs. Je vous remercie de m'avoir invité à parler de la collecte de données administratives financières par Statistique Canada. Il est évident que cette situation préoccupe de nombreux Canadiens.

Après avoir reçu des plaintes liées à Statistique Canada et à sa collecte de renseignements personnels auprès d'organisations du secteur privé, j'ai ouvert une enquête. Je tiens à préciser que cette enquête découle des plaintes reçues et non d'une invitation de Statistique Canada. Cela dit, nous sommes heureux de constater que le statisticien en chef, M. Arora, accueille favorablement cette enquête.

My legal obligation from this point forward is to investigate these complaints fairly and impartially under the law. I therefore can't prejudge the outcome of the investigation.

I also want to remind you that the Privacy Act requires that investigations be conducted in private, which prevents me from sharing the details of ongoing investigations. However, I can tell you that I've received 52 complaints on this matter to date. At the end of my investigation, I'd be happy to submit my findings to this committee, if you so wish.

[English]

Statistics Canada has been consulting with us for some time on its administrative data collection program. Indeed, Statistics Canada regularly consults us on the privacy implications of many of their initiatives; it is always open to a dialogue and often accepts our recommendations. However, the purpose of these consultations was not to pronounce on the legality of the program but rather to make suggestions that Statistics Canada could consider in its development.

My office does not have the authority to preauthorize programs being developed by federal agencies. We do not preauthorize; we do not rule on whether a projected pilot is consistent with the law or not. We provide more general advice on best practices and recommendations that departments may wish to accept or not. We make findings on compliance issues in the strict sense of the law as a result of the formal investigative process, which we have just launched.

Beyond the law as it is, which will be the subject of the findings of our investigation, I will say this: While administrative data has been collected by Statistics Canada for decades, perhaps, from what I read recently, as early as 1921, it is clear that a number of Canadians are concerned with the scale of personal data of a financial nature to be collected by the agency.

I have often spoken publicly about the need to modernize our privacy laws in both the private and public sectors. One of my recommendations, first made in March 2016, I think is particularly relevant in this instance, and that is, that the Privacy Act, the public sector law, be amended to require that the collection of data by public sector organizations, such as Statistics Canada, be authorized not when relevant or useful to government programs, but only where necessary and when the scope and breadth of the data collected is proportional to the public policy goals the data is intended to serve. This is a simple and, I think, uncontroversial amendment that would increase

À partir de maintenant, j'ai l'obligation juridique de faire enquête sur ces plaintes de manière équitable et impartiale, en conformité avec la loi. Je ne pourrai donc pas me prononcer sur les résultats qui découleront de cette enquête.

J'aimerais également vous rappeler que la Loi sur la protection des renseignements personnels prévoit que les enquêtes sont secrètes, ce qui m'empêche de divulguer des détails sur les enquêtes en cours. Cependant, je peux vous dire que j'ai reçu 52 plaintes sur cette question en date de ce jour. À la fin de mon enquête, si vous le désirez, je serai heureux de vous présenter mes constatations.

[Traduction]

Statistique Canada nous consulte depuis un certain temps concernant son programme de collecte de données administratives. Effectivement, Statistique Canada nous consulte régulièrement sur les répercussions que bon nombre de ses initiatives pourraient avoir sur la vie privée des Canadiens. Ils sont toujours prêts à dialoguer et acceptent souvent nos recommandations. Toutefois, le but de ces consultations n'était pas de nous prononcer sur la conformité du programme à la loi, mais plutôt de faire des suggestions que Statistique Canada pourrait prendre en compte dans l'élaboration de son programme.

Le Commissariat n'a pas le pouvoir de préautoriser les programmes en voie d'élaboration par les organismes fédéraux. Nous ne préautorisons rien. Nous ne rendons pas de décision voulant qu'un projet pilote soit conforme à la loi ou pas. Nous donnons des conseils généraux sur les meilleures pratiques et formulons des recommandations que les ministères vont accepter ou pas. Nous formulons des conclusions sur les questions de conformité au sens strict de la loi à la suite du processus formel d'enquête, processus que nous venons de lancer.

Au-delà de la loi dans sa version actuelle, sur laquelle nous formulerons des constatations à la conclusion de notre enquête, je dirai ceci : bien que StatistiqueCanada recueille des données administratives depuis des décennies, peut-être même depuis aussi loin que 1921, il est clair que de nombreux Canadiens sont préoccupés par l'ampleur des données personnelles de nature financière que cet organisme veut recueillir.

J'ai souvent parlé publiquement de la nécessité de moderniser nos lois sur la protection de la vie privée, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public. L'une de mes recommandations, formulée pour la première fois en mars 2016, est particulièrement pertinente dans le cas présent. En effet, nous recommandons que la Loi sur la protection des renseignements personnels soit modifiée de manière à exiger que la collecte de données par des organisations du secteur public, comme Statistique Canada, soit autorisée non pas parce qu'elles sont utiles et pertinentes pour l'administration de programmes gouvernementaux, mais seulement lorsque cette collecte est

significantly the privacy of Canadians, while bringing our law in line with relevant international standards.

These are my opening remarks, and I look forward to your questions.

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

Ann Cavoukian, Distinguished Expert-in-Residence, Privacy by Design Centre of Excellence, Ryerson University and former Information and Privacy Commissioner of Ontario, as an individual: Thank you for inviting me to speak to you today.

I would like to start by pointing out the consequences of unilaterally, without any consent, accessing the personal financial data of half a million households from our banks, the institutions that we have come to rely upon for privacy and security relating to our financial data. As you no doubt are well aware, trust in the organizations that house our personal data, both private and public sector, is dropping dramatically. There's presently a growing trust deficit. This should come as no surprise since personal data are increasingly being used for purposes never intended — hacked, sold and transferred to government and law enforcement often without a warrant.

The concern for privacy is steadily on the rise in our society. Just look at all of the objections to what StatsCanada is proposing. I checked this morning. There are over 20,000 people who have already signed a petition opposing the release of their financial data to StatsCanada, and that's in under a week.

With due respect, I must respond to Mr. Arora's comment that StatsCanada is doing privacy by design. I assure you that it is not. I created privacy by design. It is predicated on consent and personal control. Both are totally lacking here.

The prospect of surveillance on the part of government is very objectionable to most people and is viewed as a major invasion of their privacy and their freedom. I know these are harsh words, but that's how many people feel. The issue is not simply a legal issue but a moral one. It infringes on our fundamental right to privacy, especially from the government. It may be legal, but it is not viewed as being ethical.

nécessaire et que la portée et l'ampleur des données recueillies sont proportionnelles aux objectifs de politique publique que les données servent à atteindre. Il s'agirait d'un simple amendement non controversé qui améliorerait nettement la protection de la vie privée des Canadiens tout en rehaussant cette protection au niveau garanti par les normes internationales.

Cela dit, je serai heureux de répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup, monsieur Therrien.

Ann Cavoukian, experte en résidence distinguée, Centre d'excellence Privacy by Design, Université Ryerson, et ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, à titre personnel : Merci de m'avoir invitée à venir vous parler.

J'aimerais commencer par souligner les conséquences d'un accès unilatéral, sans consentement, aux données financières personnelles d'un demi-million de ménages par nos banques, soit les institutions sur lesquelles nous en sommes venus à compter pour protéger nos renseignements personnels et assurer la sécurité de nos données financières. Comme vous le savez très certainement, la confiance dans les organisations, tant privées que publiques, qui détiennent nos données personnelles est en chute libre. Il y a en ce moment un déficit de confiance en croissance. Cela ne devrait surprendre personne, étant donné que les données personnelles sont de plus en plus utilisées à des fins qui n'avaient jamais été prévues — les données sont piratées, vendues et transférées à des organismes gouvernementaux et à des organismes d'application de la loi, souvent sans mandat.

Les préoccupations relatives à la protection de la vie privée grimpent de façon constante dans notre société. Regardez simplement l'opposition à ce que Statistique Canada propose. J'ai vérifié, ce matin. En moins d'une semaine, plus de 20 000 personnes ont déjà signé une pétition pour manifester leur opposition à la transmission de leurs données financières à Statistique Canada.

En toute déférence, je tiens à répondre au commentaire de M. Arora, qui disait que Statistique Canada suit les principes de protection de la vie privée dès la conception. Je vous assure que ce n'est pas le cas. J'ai créé les principes de protection de la vie privée dès la conception, et ces principes reposent sur le consentement et le contrôle personnel. Ces deux conditions sont tout à fait absentes, dans ce cas-ci.

La possibilité d'une surveillance exercée par le gouvernement est très choquante pour la plupart des gens, et elle est perçue comme une atteinte sérieuse à leur vie privée et à leur liberté. Je sais que ce sont des propos sévères, mais ils expriment les sentiments des gens. L'enjeu n'est pas que légal. Il est également d'ordre moral. C'est une atteinte à notre droit fondamental à la protection de la vie privée, venant en particulier du

Justification for the need of our personal data by Statistics Canada does not justify extracting it directly from citizens' banks without their knowledge or consent. Even the legality of this measure on the part of the banks releasing that data directly to Statistics Canada is now being questioned by many lawyers.

Rex Murphy quoted a Statistics Canada official as saying that the reason they can't ask for consent is because no one would give consent to this practice. So what does that tell you? It tells you that law-abiding Canadians do not want their most sensitive, personal information handed over to the government.

Even the former head of Statistics Canada, Mr. Wayne Smith, resigned two years ago over data security concerns that he said threatened the strength of Statistics Canada. Imagine now, with daily cybersecurity attacks mounting, this will form a treasure trove of sensitive financial data that will serve as a magnet for hackers. Mr. Arora suggests that won't happen because they have such strong security measures. With due respect, a lot of major companies and government departments have already been hacked and had data breaches, so it is impossible to say that will never happen.

What are the solutions? The technological drive towards more privacy is growing dramatically and accelerating with a GDPR being introduced in the European Union, which includes constraints, for the first time, by privacy by design measures. Blockchains coupled with secure peer-to-peer networks, trusted enclaves, new encryption methods such as Secure Multi-Party Computation and homomorphic encryption are growing. These are amazing technologies to protect privacy and promote data utility.

We are relentlessly innovative as a society. If customers can no longer trust their banks to keep their financial data private and secure from third parties, especially the government, they will turn elsewhere. Society will innovate to replace these institutions with new ones, equipped with technologies that will make it inordinately difficult to pry into one's most sensitive financial data.

gouvernement. C'est peut-être légal, mais ce n'est pas perçu comme étant éthique.

La façon dont Statistique Canada explique son besoin d'avoir accès à nos données personnelles ne justifie pas l'extraction de ces données directement des banques des citoyens sans qu'ils le sachent et y consentent. De nombreux avocats mettent même en doute, maintenant, la légalité de cette mesure qui veut que les banques transmettent ces données directement à Statistique Canada.

Rex Murphy a cité un représentant de Statistique Canada, qui aurait dit que la raison pour laquelle ils ne peuvent pas demander le consentement, c'est que personne ne consentirait à cette pratique. Alors, qu'est-ce que cela vous dit? Cela vous dit que les Canadiens respectueux des lois ne veulent pas que leurs renseignements personnels les plus délicats soient transmis au gouvernement.

Même l'ancien dirigeant de Statistique Canada, M. Wayne Smith, a démissionné, il y a deux ans, à cause de préoccupations relatives à la sécurité des données et, par conséquent, des menaces pour la robustesse de Statistique Canada. Imaginez cela maintenant, avec les atteintes quotidiennes à la cybersécurité qui ne cessent de croître. Il y aura là un coffre aux trésors rempli de données financières de nature délicate qui attirera comme un aimant les pirates. M. Arora dit que cela ne se produira pas parce qu'ils ont des mesures de sécurité tellement robustes. Sauf le respect que je lui dois, nombreux sont les grandes sociétés et les ministères gouvernementaux qui ont déjà été piratés et ont été victimes d'atteintes à la sécurité des données, alors il est impossible de dire que cela ne se produira jamais.

Quelles sont les solutions? La poussée technologique vers une meilleure protection de la vie privée prend rapidement de l'ampleur et s'accélère avec l'adoption dans l'Union européenne du Règlement général sur la protection des données, le RGPD, lequel comporte des restrictions, pour la première fois, selon les principes de protection de la vie privée dès la conception. On constate la croissance des chaînes de blocs conjuguées à des réseaux de poste à poste sécurisés, des enclaves fiables, des nouvelles méthodes de chiffrement comme le calcul sécurisé multi-parties et le chiffrement homomorphique. Ce sont de formidables technologies servant à protéger la vie privée et à favoriser l'utilité des données.

Notre société innove sans cesse. Si les clients ne peuvent plus compter sur leurs banques pour garantir que leurs données financières demeurent privées et ne se retrouvent pas entre les mains de tierces parties, en particulier le gouvernement, ils vont regarder ailleurs. La société va innover et remplacer ces institutions par de nouvelles institutions qui seront équipées de technologies capables de rendre excessivement difficiles les indiscretions relatives aux données financières les plus délicates des gens.

That direction, using artificial intelligence and blockchain as a backbone, is already happening in a number of areas, and this will only accelerate unless the government tries to pass even more restrictive regulations to prevent it. If we wish to preserve our privacy, which forms the foundation of our freedom, do we as a free society truly want to allow further restrictions to the very freedoms we hold dear? I think not.

My suggestion to you is that we must get creative and turn to innovation. If Statistics Canada needs this kind of information to help run the country, then we must create new methods by which their questions may be effectively answered without violating citizens' privacy. We need a win-win model.

Privacy is all about control — personal control of the uses of your data. Unfortunately, it's totally lacking here. That's why there has been such a reaction against this one. People finally heard about it. There was no transparency associated with it. David Akin with Global News happened to leak it, and that is when everyone heard about it. If Stats Canada needs this information, we can do this, but we have to ensure that personal control is retained in terms of the uses of your very sensitive personal information.

We need to put pressure on Statistics Canada to become truly innovative and come up with new ways that do not infringe upon our privacy, such as securely de-identifying all the personal data at source by the banks. They should de-identify this before sending it to the government. Data minimization and de-identification are essential tools that are readily available today. We can do this.

Thank you very much.

The Chair: Thank you very much, Ms. Cavoukian.

We will move to question, starting with the deputy chair.

Senator Stewart Olsen: Thank you for being here. I'm concerned with one of the answers that we got. I want to ask you not a specific question but perhaps a general question.

This is almost totalitarian in its scope. I think many Canadians will begin to think we're living in an Orwellian nightmare here, where the government can access every single thing they would like to access simply by saying, "You must do it." They want the banks to do the informing — at least that's my understanding

On a déjà pris cette direction — l'intelligence artificielle et la chaîne de blocs comme base — dans divers secteurs, et cela ne va qu'accélérer, à moins que le gouvernement essaie de prendre encore plus de mesures réglementaires restrictives pour y faire obstacle. Si nous voulons assurer la protection de nos renseignements personnels, ce qui est à la base de notre liberté, voulons-nous vraiment, en tant que société libre, permettre encore plus de restrictions sur les libertés qui nous sont si chères? Je ne le pense pas.

Ce que je vous dirais, c'est que nous devons faire preuve de plus de créativité et opter pour l'innovation. Si Statistique Canada a besoin de ce type de renseignements pour contribuer au fonctionnement du pays, il faut alors créer de nouvelles méthodes permettant des réponses efficaces à leurs questions sans que cela porte atteinte à la vie privée des citoyens. Nous avons besoin d'un modèle gagnant-gagnant.

La protection de la vie privée est une question de contrôle — c'est le contrôle qu'on exerce personnellement sur l'utilisation de ses propres données. Malheureusement, ce contrôle est complètement absent, en l'espèce. C'est la raison pour laquelle cela a suscité une telle opposition. Les gens ont fini par en entendre parler. Il n'y avait aucune transparence à ce sujet. David Akin, qui est avec Global News, a diffusé l'information, et c'est alors que tout le monde l'a appris. Si Statistique Canada veut cette information, c'est possible, mais nous devons veiller à ce que le contrôle personnel soit maintenu, concernant l'utilisation de vos données personnelles très délicates.

Nous devons exercer des pressions sur Statistique Canada pour que cet organisme devienne vraiment novateur et propose de nouvelles façons de faire qui ne portent pas atteinte à notre vie privée, comme l'anonymisation garantie à la source de toutes les données personnelles transmises par les banques. Les données doivent être anonymisées avant d'être transmises au gouvernement. La minimisation et l'anonymisation des données sont des outils essentiels qui existent déjà aujourd'hui. Nous pouvons le faire.

Merci beaucoup.

Le président : Merci beaucoup, madame Cavoukian.

Nous allons maintenant passer aux questions, en commençant par la vice-présidente.

La sénatrice Stewart Olsen : Je vous remercie de votre présence. Je suis préoccupée par une des réponses que nous avons obtenues. Je ne veux pas vous poser une question précise, mais plutôt une question d'ordre général.

C'est de portée presque totalitaire. Je pense que de nombreux Canadiens vont se mettre à croire que nous vivons dans un cauchemar orwellien où le gouvernement peut accéder à la moindre chose en disant tout simplement : « Vous êtes obligés. » Ils veulent que les banques s'occupent de l'information — du

from the statements just before us. They want the banks to inform Canadians that they are giving — they don't ask for their permission, but are giving — the information to StatsCan. Once it reaches Statistics Canada, they will take that as a tacit okay from a tacit agreement from Canadian citizens. Then they can go about passing on the information should they think, according to their mandate, that it can be used or is needed somewhere. I think that's where we come to the area that I'm afraid about, namely, once it gets to StatsCan, then it can go elsewhere at the behest of StatsCan, once again, without permission from Canadians. In other words, we're developing a chain where your information gets passed on and passed on and passed on. Could you share your thoughts with me, in a general way, about what's happening?

Mr. Therrien: I think we were all struck in the recent news by the amount of data from a large number of dwellings in a very detailed way. I think that is what strikes large segments of the population as an important part of the issue. As we investigate this matter based on the complaints we have received, this will be an issue that we will examine. If we step back, what Statistics Canada calls administrative data collection, that is, information obtained from either departments of government or private institutions, is something that has been happening for a long period. Historically, that has been happening. Again, I think what is raising a lot of concern currently is what I call the scale, the breadth and the scope of information that is being sought.

I cannot say how we will conclude the investigation, but the legal framework is certainly more permissive for Statistics Canada in terms of what it can collect from government institutions and private institutions than if Canada had the same laws that apply in many other jurisdictions, including many Canadian provinces, where the standard for lawful collection of information by public institutions is necessity and proportionality, as opposed to what the law is currently. I think that's an important issue.

The Chair: Senators, if you could indicate to whom you are addressing your question, our witnesses would know who is expected to answer.

Senator Tkachuk: This is to the Privacy Commissioner. Mr. Arora told us he had a number of meetings with you. I don't know how many he had. Maybe you could tell us how many meetings he had with you. Did he explain to you how many people were going to be involved in this statistical gathering through the banks?

moins, c'est ce que je comprends des déclarations qui ont été faites ici. Ils veulent que les banques fassent savoir aux Canadiens qu'elles donnent — elles ne demandent pas la permission, mais donnent — l'information à Statistique Canada. Une fois l'information rendue à Statistique Canada, ce sera considéré comme un consentement tacite de la part des citoyens canadiens. Ils vont ensuite pouvoir passer l'information à d'autres s'ils pensent, d'après leur mandat, qu'elle peut servir ailleurs ou qu'elle est requise ailleurs. Je crois que c'est quand on en arrive là que je trouve cela effrayant : une fois que l'information est rendue à Statistique Canada, elle peut aller ailleurs sous les ordres de Statistique Canada, encore là sans la permission des Canadiens. Autrement dit, nous créons une chaîne le long de laquelle votre information est transmise et retransmise. Pourriez-vous me dire de façon générale ce que vous pensez de ce qui se passe?

M. Therrien : Je crois que nous avons tous été frappés, en entendant les nouvelles, récemment, par la quantité de données très détaillées venant d'un très grand nombre de ménages. Je crois que c'est cet aspect de la question qui frappe de grands pans de la population comme étant important. Dans notre enquête sur la question, compte tenu des plaintes que nous avons reçues, ce sera un aspect que nous examinerons. Avec du recul, on constate qu'il se fait depuis très longtemps ce que Statistique Canada appelle de la collecte de données administratives, donc de l'information obtenue d'autres ministères gouvernementaux ou institutions privées. Cela se faisait avant. Encore là, je pense que ce qui cause beaucoup de préoccupation en ce moment, c'est ce que j'appelle l'échelle, la profondeur et la portée de l'information recherchée.

Je ne sais pas quelles seront les conclusions de l'enquête, mais le cadre juridique est certainement plus permissif pour Statistique Canada, concernant ce que cet organisme peut recueillir auprès des institutions gouvernementales et privées, par rapport à la situation si le Canada avait les mêmes lois qui s'appliquent à de nombreux autres territoires, y compris de nombreuses provinces canadiennes, où la norme relative à la collecte légale d'information par les institutions publiques est la nécessité et la proportionnalité, par opposition à la loi actuelle. Je pense que c'est un enjeu important.

Le président : Mesdames et messieurs les sénateurs, veuillez indiquer à qui vous posez vos questions, pour que nos témoins sachent qui est censé répondre.

Le sénateur Tkachuk : Ma question s'adresse au commissaire à la protection de la vie privée. M. Arora nous a dit avoir eu des réunions avec vous. Je ne sais pas combien. Pourriez-vous nous dire combien de réunions il a eues avec vous? Est-ce qu'il vous a expliqué le nombre de personnes qui allaient intervenir dans cette collecte de données par l'intermédiaire des banques?

Mr. Therrien: As Mr. Arora explained, we met on these issues once, a bit more than a year ago. Since then, there have been a number of meetings with my colleagues. Do you have the exact number?

Lara Ives, Director, Government Advisory Directorate, Office of the Privacy Commissioner of Canada: In the last year, we've had six meetings, but not all specifically with respect to their administrative data collection program.

Mr. Therrien: They have been talking to us about administrative data collection for a long period, including in the past year. We were not told until very recently about the number of households subject to this data collection pilot involving the banks. It was a discussion more at the general level where we gave advice on issues such as transparency and ensuring that individuals whose data was collected had a right to access it and to correct it if need be. A number of privacy principles were discussed at a high level of generality, but the number of households, which I think is a significant factor here, was not discussed with us until recently.

Senator Tkachuk: Was the reason for your investigation the act itself? You had been dealing with this matter for a whole year now, from what I understand, so you knew he was going to the banks and you knew he was getting private information. Maybe you didn't know the number, but I don't know that. Did you start your investigation when you found out about this, or did you start your investigation when the public became aware of this?

Mr. Therrien: We started the investigation because individuals complained, made complaints to our office, which leads to an obligation on our part to investigate the issues raised. Before these complaints, we had discussions about administrative data collection in general, about certain pilot projects in general, but not about numbers until very recently.

Senator Tkachuk: Mr. Arora wouldn't have taken away from you permission to proceed, that it was okay with you and that he felt he could proceed?

Mr. Therrien: That's never the basis on which these consultations take place. He knows.

Senator Tkachuk: Did you express reservations to Mr. Arora?

Mr. Therrien: First of all, again, numbers were not mentioned. We were talking about a pilot project not dissimilar in many respects to other administrative data collection projects that have been going on for nearly a century. We transmitted to Statistics Canada the general privacy principles that would apply without saying — because that is not our mandate at that stage

M. Therrien : Comme M. Arora l'a expliqué, nous nous sommes rencontrés une fois sur ces questions, et ce, il y a un peu plus d'un an. Depuis, il y a eu des réunions avec mes collègues. Avez-vous le nombre exact?

Lara Ives, directrice, Direction des services conseils au gouvernement, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : Au cours de la dernière année, nous avons eu six réunions, mais elles n'ont pas toutes porté sur le programme de collecte de données administratives.

M. Therrien : Ils nous parlent de collecte de données administratives depuis longtemps, et ils en ont notamment parlé au cours de la dernière année. Ce n'est que tout récemment qu'on nous a donné le nombre de ménages soumis à ce projet pilote de collecte de données par l'intermédiaire des banques. La discussion a été plutôt générale, et nous les avons conseillés sur des questions comme la transparence et la nécessité de veiller à ce que les personnes dont les données sont recueillies aient le droit d'y avoir accès et de les corriger au besoin. Divers principes relatifs à la protection de la vie privée ont été discutés à un niveau très général, mais le nombre de ménages, qui est un facteur très important, n'a été discuté avec nous que très récemment.

Le sénateur Tkachuk : Est-ce que la raison de votre enquête était la loi en soi? Vous aviez traité de cette question pendant toute une année, d'après ce que je comprends, alors vous saviez qu'on allait s'adresser aux banques et qu'on allait obtenir de l'information privée. Vous ne connaissiez peut-être pas les nombres, mais je ne le sais pas. Avez-vous entamé votre enquête quand vous avez découvert cela, ou quand le public l'a découvert?

M. Therrien : Nous avons amorcé l'enquête à cause des plaintes qui sont parvenues au commissariat, ce qui nous oblige à enquêter sur les questions soulevées. Avant ces plaintes, nous avons discuté de la collecte de données administratives en général, de certains projets pilotes en général, mais pas des nombres, que nous ne connaissons que depuis peu de temps.

Le sénateur Tkachuk : Votre permission d'aller de l'avant aurait-elle donné à croire à M. Arora que vous étiez d'accord et qu'il pouvait aller de l'avant?

M. Therrien : Ce n'est jamais sur cette base que de telles consultations ont lieu. Il le sait.

Le sénateur Tkachuk : Avez-vous exprimé des réserves à M. Arora?

M. Therrien : Premièrement, je le répète, aucun nombre n'avait été mentionné. Nous parlions d'un projet pilote assez semblable à bien des égards à d'autres initiatives de collecte de données administratives qui remontent à près d'un siècle. Nous avons transmis à Statistique Canada les principes généraux de protection de la vie privée qui s'appliqueraient sans dire — parce

— whether what he was proposing was, in our view, lawful or not. So now, I welcome the fact that he will not act until we are satisfied. Now that we are in investigative mode, we must conclude whether what is being proposed here is lawful or not.

Senator Tkachuk: As the Privacy Commissioner, if he came to you and said, “I want to get into the banking information of Senator Tkachuk,” that’s different than wanting to get into the banking information of 500,000 households. Or is it all the same?

Mr. Therrien: I think proportionality is very important. Mr. Arora made the argument just prior to me that he seeks to make the number of people affected as low as possible. That’s his objective. He and I need to have a discussion about that.

Senator Tkachuk: I understand that. So you’re not there protecting my personal information; you’re protecting the volume of personal information?

Mr. Therrien: I’m going to focus on whether, point one, what he is proposing is lawful under the current law, which does not have a proportionality test. Beyond the current law, we will have discussions with Statistics Canada on the proportionality issue. Essentially, in clear terms, do the public policy objectives that he outlined this morning require collecting information from as many people and at the level of detail that the pilot envisages? That will be the conversation.

The Chair: Mr. Therrien, do you feel in your conversations with Statistics Canada that they were forthright with you?

Mr. Therrien: I think so. I think this perhaps speaks to the legal framework we have in Canada. We’re an ombudsman, not a court. Departments do not come to us for legal blessing; they come to us for general recommendations. In that context, that colours the amount of information provided because the law is clear that we don’t pre-authorize. Departments or agencies like Statistics Canada must act lawfully, and it is for them to decide what is lawful.

Senator Wells: Thank you, Mr. Therrien, for appearing here today. Explain to me the difference between protecting the privacy of Canadians as the Privacy Commissioner and providing guidance to another government agency that has essentially carte blanche over accessing Canadians’ data? Could you explain to me the difference on where your emphasis would be?

Mr. Therrien: I would not say the department in question has carte blanche but rather wide latitude in collecting the personal information of Canadians for statistical purposes.

que cela ne relevait pas de notre mandat à ce moment — que ce qu’il proposait était, d’après nous, légal ou illégal. Je suis content d’apprendre qu’il n’agira pas tant que nous ne serons pas satisfaits. Maintenant que nous menons une enquête, nous devons arriver à une conclusion à savoir si c’est légal ou illégal.

Le sénateur Tkachuk : En tant que commissaire à la protection de la vie privée, diriez-vous que c’est différent si je vous affirme que je veux puiser dans l’information bancaire du sénateur Tkachuk, et si je vous dis que je veux puiser dans l’information bancaire de 500 000 ménages? Est-ce au contraire la même chose?

M. Therrien : Je crois que la proportionnalité est très importante. M. Arora a soutenu, juste avant que je prenne la parole, qu’il cherche à réduire au minimum le nombre de personnes touchées. C’est son objectif. Nous devons, lui et moi, avoir une discussion à ce sujet.

Le sénateur Tkachuk : Je comprends cela. Donc, vous n’êtes pas là à protéger mon information personnelle; vous protégez le volume d’information personnelle?

M. Therrien : Je me demanderai d’abord si sa proposition respecte la loi en vigueur, qui ne comporte pas de critères de proportionnalité. Nous aurons néanmoins des discussions avec Statistique Canada sur la proportionnalité. En clair, les objectifs de politique publique qu’il a exposés ce matin exigent-ils des renseignements sur autant de personnes et au niveau de détail que l’étude pilote envisage? C’est ce dont nous discuterons.

Le président : Monsieur Therrien, avez-vous l’impression que, dans vos discussions, Statistique Canada a agi franchement?

M. Therrien : Oui. Je pense que votre question touche le cadre juridique canadien. Nous jouons un rôle de médiateur et non de tribunal. Les ministères ne nous demandent pas notre bénédiction juridique, mais des recommandations générales. Dans ce contexte, cela influe sur la quantité de renseignements fournis, parce que la loi le dit clairement : nous ne donnons pas d’autorisation préalable. Les ministères ou les organismes comme Statistique Canada doivent agir dans le respect de la loi, et il leur incombe de déterminer ce qui respecte la loi.

Le sénateur Wells : Je vous remercie, monsieur Therrien, d’être ici. Expliquez-moi la différence entre la protection de la vie privée des Canadiens, en votre qualité de commissaire à la protection de la vie privée, et la fourniture d’orientations à un autre organisme de l’État qui, essentiellement, a carte blanche pour accéder aux données des Canadiens. En quoi particulièrement résiderait cette différence?

M. Therrien : Je ne parlerais pas de carte blanche, mais d’une grande latitude dans la collecte de renseignements personnels sur les Canadiens à des fins de statistiques.

When we interact with an agency like Statistics Canada, not having pre-authorization authority, we have discussions around general legal principles. We don't look into the details of the program. They explain the program in general terms, and we give them advice on what we think are the most relevant principles, such as transparency, access, correction and, of course, having adequate security safeguards to protect the information in question. The conversation essentially occurs at that level. Now that we're investigating, it's going to become much more detailed.

Senator Wells: So the heat has been turned up recently, and that has obviously generated a lot of publicity and has generated activity from your office and maybe a defensive mode from the government and StatsCan.

In your view, has the government been fully transparent about this project since it began? And if not, what would be the shortcomings? Why are we only hearing about it now if discussions have been going on for a long time?

Mr. Therrien: I think it was certainly a surprise. We did not know about the numbers until very recently. I think this is a crucial fact. We recommended to Statistics Canada to be transparent. They took certain measures to be transparent, which are not meaningless measures, but obviously they fell way short. So I have to conclude, given where we are today, that the measures that Statistics Canada took were deficient on the issue of transparency for sure.

Senator Wells: Could I ask Ms. Cavoukian a question?

The Chair: Absolutely.

Senator Wells: Thank you, Ms. Cavoukian, for your presentation. I appreciate some of the public comments you have made. Are there any specific legislative changes you would like to see with regard to consent of Canadians and their privacy?

Ms. Cavoukian: Section 13 of the Statistics Act, which compels organizations like banks to divulge the information being requested to Statistics Canada, I think has to be amended. I think we need amendments. I don't know how old the Statistics Act is. I'm assuming it's quite lengthy.

The concern I have been hearing is that section 13 of the Statistics Act is actually unconstitutional. It authorizes warrantless seizures in violation of a reasonable expectation of privacy under section 8 of our Charter of Rights and Freedoms that cannot be justified in a free and democratic society under section 1 of the Constitution. That's one area.

Avec un organisme comme Statistique Canada, alors que nous n'avons pas le pouvoir d'accorder d'autorisation préalable, nos discussions portent sur les principes juridiques généraux, sans entrer dans les détails du programme. Il explique son programme en termes généraux, et nous le conseillons sur les principes qui nous semblent les plus importants, comme la transparence, l'accessibilité, la rectification et, bien sûr, l'existence de mesures convenables de protection de la sécurité de l'information en question. Voilà le niveau des discussions. Notre enquête sera beaucoup plus détaillée.

Le sénateur Wells : Récemment, donc, la pression s'est accentuée, ce qui a produit beaucoup de publicité et fait réagir votre bureau et peut-être mis le gouvernement et Statistique Canada sur la défensive.

D'après vous, le gouvernement a-t-il été entièrement transparent sur ce projet, depuis le début? Sinon, en quoi aurait-il péché? Pourquoi en entendons-nous parler seulement maintenant, si les discussions ont lieu depuis un bon bout de temps?

M. Therrien : Nous avons certainement été pris par surprise. Nous ne savions rien des chiffres jusqu'à tout récemment. C'est un fait capital. Nous avons recommandé la transparence à Statistique Canada. Le ministère a pris des mesures à cette fin, qui n'étaient pas inutiles, mais qui, visiblement, n'ont pas suffi. Aujourd'hui, je dois donc conclure que ces mesures étaient certainement insuffisantes pour la transparence.

Le sénateur Wells : Puis-je poser une question à Mme Cavoukian?

Le président : Absolument.

Le sénateur Wells : Merci, madame Cavoukian, de votre exposé. J'apprécie certaines de vos observations publiques. Sur le consentement des Canadiens et la protection de leur vie privée, souhaiteriez-vous des modifications précises de la loi?

Mme Cavoukian : D'après moi, il faut modifier l'article 13 de la Loi sur la statistique, qui oblige les organisations comme les banques à divulguer l'information qu'elles demandent à Statistique Canada. Des modifications sont nécessaires à cette loi que je suppose avoir un âge vénérable.

Les craintes que j'ai entendues est que cet article est inconstitutionnel. Il autorise les saisies sans mandat, à l'encontre d'une attente raisonnable de la protection de la vie privée qu'accorde l'article 8 de notre Charte des droits et libertés, saisies qui ne peuvent pas être justifiées dans une société libre et démocratique au sens de l'article 1 de la Constitution. Voilà un sujet de préoccupations.

I think it's so vital that there be far greater transparency. I don't know the sections in the Statistics Act relating to that, but I have received dozens of calls and emails from people very upset about this. They say, "How can this possibly be? We just learned about it." And we only learned about it because David Akin went public with the story, and that's when everything started. Imagine that you already have over 20,000 people who have gone to a website to declare their objections and sign a petition. That has been in less than a week.

I think it's time for a review of the Statistics Act and the methods by which they are permitted to obtain very sensitive information without any notice or consent of the individuals involved.

The Chair: Thank you.

Senator Wells: I just want to say that this some of the things I am hearing are very troubling to me, and I'm sure it's troubling to most Canadians. I think there should be a continuation of this forum at the earliest opportunity.

The Chair: We'll discuss that subsequently.

Senator Wallin: I have just a question to Mr. Therrien and then a question to Ms. Cavoukian.

I'm hearkening back to the words of Stats Canada. In order to conduct valid statistical research to help governments and ensure government programs are effective, but maybe even more generally, to conduct valid statistical research, do we need names and addresses attached to the financial data?

Mr. Therrien: I'm not the expert, but I hear Statistics Canada say that they need that data initially to ensure that the data is valid and accurate.

Senator Wallin: Ms. Cavoukian, do you have a comment on that?

Ms. Cavoukian: I disagree with Mr. Arora. You see, in order to obtain the data in a personally identifiable form, you immediately put the data at risk. This is a treasure trove of data. It will attract hackers and be such a magnet. So even though they eventually anonymize the data, why would you subject it to that kind of risk? Why wouldn't you allow the banks to very securely — and there are strong protocols on to how to securely de-identify the data. Give it to Statistics Canada for the work it needs to do, no question, but without risking the personally identifiable portions of the data that can be linked with very sensitive financial transactions, as you can well imagine. This is not information we share with anybody. Rarely do we share it with colleagues and friends.

D'après moi, il est tellement essentiel d'avoir beaucoup plus de transparence. J'ignore quels sont les articles de la Loi sur la statistique qui la concernent, mais j'ai reçu des dizaines d'appels et de courriels de personnes très irritées à ce sujet. Elles se demandaient comment cela se pouvait; elles disaient qu'elles venaient d'en être informées. Et ce n'est su que parce que David Akin a découvert le pot aux roses et l'a publié. Figurez-vous que, déjà, en moins d'une semaine, plus de 20 000 personnes sont allées déclarer leur opposition sur un site web et signer une pétition.

Je pense qu'il est temps de réviser la Loi sur la statistique et les méthodes qui autorisent l'obtention de renseignements très sensibles, sans préavis ni consentement des intéressés.

Le président : Merci.

Le sénateur Wells : Je tiens seulement à dire que j'entends des choses qui nous inquiètent beaucoup, moi et, j'en suis convaincu, la plupart des Canadiens. Nous devrions poursuivre cette discussion à la première occasion.

Le président : Nous le ferons.

La sénatrice Wallin : J'ai une seule question à poser à M. Therrien, puis une autre à Mme Cavoukian.

Faut-il, si on en croit Statistique Canada, pour une recherche statistique valide, utile aux autorités et pour l'efficacité des programmes de l'État, mais, peut-être même de façon plus générale, pour une recherche statistique valide, connaître les noms et adresses correspondant aux données financières?

M. Therrien : Je ne suis pas un spécialiste, mais, selon Statistique Canada, l'organisation a d'abord besoin de ces données pour s'assurer de leur validité et de leur exactitude.

La sénatrice Wallin : Madame Cavoukian, qu'en pensez-vous?

Mme Cavoukian : Je ne suis pas d'accord avec M. Arora. Voyez-vous, pour obtenir les données sous une forme permettant d'identifier les personnes, on les met immédiatement en danger, parce que c'est un trésor qui attire les pirates informatiques comme un aimant. Même si, en fin de compte, les données sont anonymisées, pourquoi les soumettre à ce risque? Pourquoi ne pas autoriser les banques à les dépersonnaliser en toute sécurité, d'autant plus qu'il existe, pour le faire, des protocoles robustes? Tout à fait d'accord pour communiquer les données à Statistique Canada pour le travail à faire, mais sans exposer au risque les éléments d'information permettant d'identifier les personnes qui peuvent être reliées à des opérations financières très sensibles, comme vous pouvez très bien l'imaginer. Ce n'est pas des renseignements destinés à n'importe qui. Il est rare que nous les communiquions à des collègues et à des amis.

There is very little trust in government now. People often say, “Corporations are divulging our personal information” and they get very upset about that. So then how come we say it’s okay for government to do that, to demand this information from its citizens? How is that different from corporations saying they are using your personal data in order to serve you better?

Senator Wallin: I guess what I’m trying to get at is I understand you need to verify and know that I have a bank account and therefore there is all the activity that I have encountered, but that bank account exists and that activity is there for the record. Even if they took the activity, do they really need the name?

Ms. Cavoukian: If I can add one more point: Why do they need the name?

Senator Wallin: That’s my question.

Ms. Cavoukian: That’s the point I’m trying to make. There are countless studies on de-identification, very secure de-identification of information. You can use other methodologies. There’s so much —

Senator Wallin: We’ll circle around on that.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you, Mr. Therrien. I’ll repeat what I said earlier to the Statistics Canada representative. I think that banking information is as personal as medical information. It may be more expensive for Statistics Canada to use other methods. By using banking information, Statistics Canada is taking an economic shortcut.

I’m all the more concerned because — and I understand that you can’t talk about this — you’ve already received 52 complaints concerning Statistics Canada. Why should we trust Statistics Canada? Correct me if I’m wrong, but the Statistics Canada representative said that their statistics help Canadians, for example, make a decision when they want to purchase a property or take out a mortgage. Why would I need Statistics Canada when I take out a mortgage if the banking services will provide all the necessary information?

Mr. Therrien: Regarding the issue of whether the financial information is sensitive, the answer is obviously yes. A Supreme Court decision rendered about two years ago confirms this fact.

Is Statistics Canada’s pilot project and collection of data from other institutions, such as departments and companies, an economic shortcut? As part of the investigation, I’ll ask Statistics Canada about alternatives. Statistics Canada is proposing to collect the type of information and scope of information. We’ll

Actuellement, on a très peu confiance dans l’État. On s’offusque souvent que les entreprises divulguent les renseignements personnels. Alors, comment se fait-il que nous autorisons l’État à le faire, lui qui exige ces renseignements de ses citoyens? En quoi est-ce différent des entreprises qui prétendent utiliser les données personnelles pour mieux servir sa clientèle?

La sénatrice Wallin : Je voulais dire que je comprends la nécessité de faire des vérifications. Je sais que mon compte bancaire enregistre toutes mes opérations bancaires, mais c’est pour mémoire. Même si on prend les renseignements sur l’activité du compte, a-t-on vraiment besoin de mon nom?

Mme Cavoukian : J’ajouterais même : pourquoi en a-t-on besoin?

La sénatrice Wallin : Je pose la question.

Mme Cavoukian : Voilà ce que j’essaie de démontrer. Il existe d’innombrables études sur la dépersonnalisation des données, la dépersonnalisation très sûre de l’information. On peut employer d’autres méthodes. Il y a tellement de...

La sénatrice Wallin : Nous ferons le tour de la question.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci, monsieur Therrien. Je vais répéter ce que j’ai dit plus tôt au représentant de Statistique Canada. Je crois que les renseignements bancaires sont aussi personnels que les renseignements médicaux. Il pourrait être coûteux pour Statistique Canada d’utiliser d’autres moyens. En utilisant les renseignements bancaires, Statistique Canada prend un raccourci économique.

Je trouve d’autant plus préoccupant que — et je comprends que vous ne pouvez pas en parler — vous avez déjà reçu 52 plaintes concernant Statistique Canada. Pourquoi devrait-on faire confiance à Statistique Canada? Corrigez-moi si je me trompe, mais le représentant de Statistique Canada a dit que leurs statistiques aident les Canadiens, par exemple, à prendre une décision lorsqu’ils veulent acquérir une propriété ou contracter une hypothèque. Pourquoi aurais-je besoin de Statistique Canada pour contracter une hypothèque alors que les services bancaires vont très bien m’informer?

M. Therrien : En ce qui concerne la question de savoir si les renseignements financiers sont sensibles, la réponse est évidemment oui. Un jugement de la Cour suprême, qui date d’environ deux ans, confirme même ce fait.

Est-ce que le projet pilote et la collecte de données par Statistique Canada auprès d’autres institutions, comme des ministères et des entreprises, sont un raccourci économique? Dans le cadre de l’enquête, je demanderai à Statistique Canada quelles sont les solutions de rechange. Statistique Canada

need to have serious discussions with Statistics Canada to find out if there are any alternatives. Why doesn't the census work? Why don't more ad hoc surveys, which are conducted without checking bank accounts, work? That's my way of answering your question about the shortcut.

Senator Dagenais: Thank you, Mr. Therrien.

[English]

Senator Wetston: Do you speak to the banks as well, Mr. Therrien, about this issue? Will you speak to the banks about this issue? Because I view the banks as being caught between a rock and a hard place in this particular situation. That may be an overcharacterization of it, but I kind of see it that way. I realize I'm not asking about your investigation, which is a compliance investigation. Normally compliance leads to a finding of legality or illegality, but you don't comment on legality. Maybe you do need amendments, but that's another issue. Can you comment on my question?

Mr. Therrien: We have had discussions with certain industry sectors. If we go beyond this pilot project having to do with banking information and move to administrative data more generally, we have had discussions with other industry sectors who have, as you suggest, raised concerns among other concerns whether their disclosure to Statistics Canada would be consistent with the private sector or privacy law, PIPEDA. We have had conversations along those lines, which we have brought to Statistics Canada, and that leads to discussion about the legality of Statistics Canada's practices, and that's what we're investigating.

Lara, did we talk to the banks specifically?

Ms. Ives: No, we haven't spoken to the banks. At the time we discussed this with Statistics Canada in the summer, our understanding was that they were still in discussions with the Canadian Bankers Association, OSFI and various other parties. We haven't been engaged since then.

Senator Wetston: I have just a quick follow up, and I do have a question for Ms. Cavoukian, if I could. Maybe second round, if we don't get it this round.

The reason I'm asking you this is, is it possible that the compliance issues that you're investigating would apply not just to Stats Canada but also the banks? We have privacy laws in PIPEDA obviously. I am wondering about the framework in which you may be looking at this issue.

propose de colliger le type d'informations et l'ampleur des informations. On devra avoir des discussions sérieuses avec Statistique Canada pour savoir s'il y a des solutions de rechange. Pourquoi le recensement ne fonctionne-t-il pas? Pourquoi des sondages plus ponctuels, sans aller voir dans les comptes bancaires, ne fonctionnent-ils pas? C'est ma façon de répondre à votre question à propos du raccourci.

Le sénateur Dagenais : Merci, monsieur Therrien.

[Traduction]

Le sénateur Wetston : Monsieur Therrien, en discutez-vous avec les banques? Le ferez-vous? Je vous le demande, parce que, d'après moi, les banques se trouvent entre le marteau et l'enclume. J'exagère peut-être, mais c'est mon impression. Je m'aperçois que je ne vous questionne pas sur votre enquête sur l'observation de la loi. Normalement, ce genre d'enquête conduit au constat du respect de la loi ou d'une infraction, mais vous ne faites pas d'observations sur la légalité. Peut-être avez-vous besoin que la loi soit modifiée, mais c'est un autre sujet. Pouvez-vous formuler des observations sur ma question?

M. Therrien : Nos discussions avec d'autres secteurs de l'industrie, pour ne pas nous borner au projet pilote sur les données bancaires et pour englober dans un sens plus général les données administratives, ont notamment soulevé, comme vous le laissez entendre, des inquiétudes sur la conformité de la communication de leurs données à Statistique Canada avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques à laquelle est assujéti le secteur privé. Nos discussions, qui ont porté sur ces sujets, que nous avons portés à l'attention de Statistique Canada, mènent à une discussion sur la légalité des pratiques de Statistique Canada, et c'est l'objet de notre enquête.

Lara, avons-nous parlé aux banques de ce point particulier?

Mme Ives : Non, pas aux banques. Au moment où nous avons discuté du sujet avec Statistique Canada, au cours de l'été, nous avons alors l'impression que le ministère poursuivait ses discussions avec l'Association des banquiers canadiens, le Bureau du surintendant des institutions financières et d'autres joueurs. Depuis, nous n'avons pas eu d'autres contacts.

Le sénateur Wetston : J'ai seulement une petite question complémentaire, puis une question pour Mme Cavoukian, si vous le permettez. Peut-être au prochain tour...

Je cherche à savoir s'il se peut que votre enquête sur le respect de la loi s'applique non seulement à Statistique Canada, mais également aux banques. Manifestement, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques concerne la protection des renseignements personnels. Sous quel prisme examinerez-vous cette question?

Mr. Therrien: There is definitely a link, and PIPEDA does have language that refers to lawful authority for disclosure, which makes an implicit link to the Privacy Act and to the Statistics Act. This is one of the issues we need to rule on in the investigation.

Senator Wetston: Thank you for that.

May I ask one quick question, or do you want me to wait for second round?

The Chair: Do you mind waiting for second round?

Senator Wetston: No, I don't.

The Chair: Thanks very much.

Senator C. Deacon: I am looking forward to asking two questions, as with others.

Looking at the need for Statistics Canada to provide all levels of government and many businesses with accurate public data to put forward public policy, how do we help? I'm all for Dr. Cavoukian's suggestion for getting creative here. How do we get over the challenge for Statistics Canada that opt-in data would not be statistically accurate? That's one of the challenges. Just quickly, you're aware that's a challenge. That's something they have got to deal with. So that's the first question.

The second question is related to the need for excellent privacy policies and privacy protection policies in all organizations. How do we help Canadians with the fact of using Mint or TurboTax and other Intuit products, Air Miles and all the data that we are already giving up to a lot of organizations, and I think many times not even the least bit aware of how that information is being used and protected? How do we help Canadians balance that with the need for excellent data at a federal and provincial and corporate level of statistical data? Those are my two questions.

Mr. Therrien: On the consent issue, consent obviously is an important privacy safeguard and is the rule in Canada. There are situations where consent is not legally required, and here we are in front of one of these situations where Parliament, when it adopted the current Statistics Act, determined that consent was not required in certain instances. Statistics Canada puts on the table the view as experts that if consent was applied absolutely, that this would affect the quality of the data. They are the experts. That's what they say. My job is not to apply consent in each and every case because that's not the law that we have in Canada. My job is to ensure that where data is collected without consent, that it meets the requirements of the act and is proportional and so on and so forth. So it's not black and white.

M. Therrien : Il existe un lien, absolument, et la loi que vous citez renvoie à un pouvoir légal de divulgation, qui renvoie implicitement à la Loi sur la protection des renseignements personnels et à la Loi sur la statistique. Voilà l'une des questions sur lesquelles nous devons nous prononcer au bout de l'enquête.

Le sénateur Wetston : Je vous en remercie.

Puis-je poser une petite question, ou faut-il que j'attende au prochain tour?

Le président : Cela vous dérangerait d'attendre?

Le sénateur Wetston : Pas du tout.

Le président : Merci beaucoup.

Le sénateur C. Deacon : Deux questions, notamment, me brûlent les lèvres.

Devant la nécessité, pour Statistique Canada, de fournir à tous les gouvernements et à de nombreuses entreprises des données publiques précises pour proposer une politique publique, en quoi pouvons-nous être utiles? J'adhère absolument à l'idée de Mme Cavoukian, c'est-à-dire faire preuve de créativité. Comment surmonter la difficulté, pour Statistique Canada, du fait que des données fournies librement ne seraient pas statistiquement exactes? C'est l'une des difficultés à vaincre. Très rapidement, vous le savez. L'organisation doit l'affronter. Voilà ma première question.

La deuxième concerne la nécessité d'excellentes politiques de protection de la vie privée dans toutes les organisations. Comment aider les Canadiens, malgré l'emploi de produits comme Mint ou ImpôtRapide et tous les autres produits d'Intuit, Air Miles et toutes les données que nous abandonnons déjà à beaucoup d'organisations, souvent sans être conscients de la façon qu'elles sont utilisées et protégées? Comment les aider à concilier ce comportement et la nécessité d'employer d'excellentes statistiques, à l'échelon fédéral et provincial ainsi que dans les entreprises? Voilà mes deux questions.

M. Therrien : Le consentement est visiblement une sauvegarde importante pour la protection de la vie privée, et il est de règle au Canada. Il arrive qu'il ne soit pas légalement requis, et nous voici devant un cas où le Parlement, quand il a adopté la Loi sur la statistique actuellement en vigueur, a jugé qu'il n'était parfois pas requis. Statistique Canada prétend, à titre d'expert, que s'il fallait l'exiger absolument, ce serait aux dépens de la qualité des données. C'est ce que prétend cette organisation experte. Mon travail n'est pas d'appliquer le consentement dans tous les cas, parce que ce n'est pas ce qu'exige le droit canadien. C'est de m'assurer que, lorsque des données sont recueillies sans consentement, leur collecte satisfait aux exigences de la loi, dans le respect des critères de proportionnalité et ainsi de suite. Ce n'est donc pas tout noir ni tout blanc.

Senator C. Deacon: And in terms of helping Canadians with the fact that they are already sharing massive amounts of transactional data? Right now the Government of Canada doesn't have access to any of that sort of information, which is widely shared, and perhaps the extent to which that privacy is being given up and how well that information is being protected is not understood.

Mr. Therrien: I think that leads to a discussion around transparency and what is actually required to be transparent with individual citizens and consumers. Assuming that we're in a situation where consent is not required when Statistics Canada collects information, Canadians are certainly entitled to know that this is happening. Transparency is not something at a stratospheric level. It's something that should lead to fairly clear notices to individuals that your data that you're giving to the bank or to another private company may actually be collected by Statistics Canada for the public policy purposes that are implicit in the Statistics Act.

The Chair: Dr. Cavoukian, have you anything you wish to add?

Ms. Cavoukian: As Commissioner Therrien said, consent is not across the board, and it would impact the value of the data obtained by Stats Canada because it would, in my view, be missing large amounts of data because people don't want to release their data to the government. My suggestion — very strongly in this area — is that we have to rely on the technologies that can strip the personal identifiers, both direct and indirect, from the data, but the banks have to do that at source, meaning right at the time. The data that is contemplated being accessed by Stats Canada is strongly de-identified and then sent to the government, to Stats Canada.

At the very least, what you can say to the public is we have relationships with our banks. We assume that they're going to secure our data, not just give it out without our consent or authorization, but they can say when the personal identifiers are stripped from the data, the data might still be sensitive but it is no longer personally identifiable so the privacy laws would no longer apply to it because it's not personal information.

That is the most prudent way to proceed, because it still enables Stats Canada to obtain much-needed information for the work that it conducts, but you can give assurances to the public that you don't have to worry about the privacy issues. Your data remain confidential, safe and secure with the bank, who you entrusted it to.

Senator C. Deacon: Thank you.

Le sénateur C. Deacon : Et que faire pour les Canadiens, compte tenu des masses de données qu'ils communiquent déjà à tout vent sur leurs opérations financières? Actuellement, le gouvernement canadien n'y a pas accès et peut-être qu'on ne comprend pas dans dans quelle mesure la protection de la vie privée est laissée à elle même et que ces renseignements sont protégés.

M. Therrien : Cela ouvre la porte à la discussion sur la transparence et sur ce qui est requis pour être transparent à l'égard du citoyen et du consommateur. Même si la collecte de données par Statistique Canada ne requiert pas le consentement, les Canadiens ont certainement le droit de savoir que c'est ce qui se passe. La notion de transparence ne se situe pas à un niveau abstrait. Elle devrait conduire à des avis assez clairs, qu'on communiquerait aux particuliers pour les informer que les renseignements qu'ils cèdent à la banque ou à une autre entreprise privée peuvent être collectés par Statistique Canada pour des motifs de politique publique implicitement prévus dans la Loi sur la statistique.

Le président : Madame Cavoukian, souhaitiez-vous ajouter autre chose?

Mme Cavoukian : Comme le commissaire Therrien l'a dit, le consentement n'est pas requis à tous les niveaux, et il influencerait sur la valeur des données obtenues par Statistique Canada qui, d'après moi, serait privé de beaucoup de données, parce que les gens ne veulent pas communiquer leurs données à l'État. Je préconise dans ce cas des techniques de dépersonnalisation directe et indirecte des données, mais les banques doivent les appliquer de manière poussée, à la source, dès réception des données que convoite Statistique Canada. C'est ensuite qu'on les lui communique.

À tout le moins, on peut dire au public que nous avons des rapports avec nos banques. Nous supposons qu'elles sécuriseront nos données, au lieu de simplement les céder sans notre consentement ou notre autorisation, mais elles peuvent dire, après le dépouillement des identifiants personnels, qu'elles pourraient encore être sensibles mais qu'elles ne permettent plus l'identification des personnes, ce qui les soustrait aux lois sur la protection de la vie privée, puisqu'il ne s'agit plus de renseignements personnels.

C'est la conduite la plus prudente, parce qu'elles permettent encore à Statistique Canada d'obtenir les renseignements dont elle a tant besoin pour son travail, mais vous pourrez rassurer le public qu'il n'y a plus de souci à se faire pour la protection de la vie privée. Les données restent confidentielles, en sécurité et sécurisées par les banques à qui on les a confiées.

Le sénateur C. Deacon : Je vous remercie.

Senator Wetston: This is to Ms. Cavoukian. I know of your work. I worked in Ontario and am quite familiar with your leadership in Ontario. You've talked before about the trust deficit, which I think may be apparent in society today and something that we're all concerned about. We realize and I recognize that Mr. Therrien is in investigative mode here and it's difficult for him to share some information. When I relate the trust deficit to the data overload that we have in society and the issue of the relationship between data overload and privacy, it's more difficult to maintain privacy in our society today. A lot of that is related to technology, and a lot of it is related to the market power of the huge firms that control a great deal of data. Data is gold today. I think we know that. Can you share with the committee some of your thoughts about these relationships and how it might inform us as to how we think about this issue?

Ms. Cavoukian: Thank you for that question.

I want to direct you to the very strong privacy law that has just come into effect in the European Union, the General Data Protection Regulation, the GDPR. It came into effect in May. It has strengthened privacy laws literally all around the world. It is one overarching law that is replacing the privacy laws of the 28-member countries, but also, countries all around the world are amending their existing legislation, like ours, which is no longer considered adequate to meet the requirements of this new law.

Commissioner Therrien has already gone to our federal government last year and said we need to strengthen PIPIDA, it's dated, early 2000s, and we need to add privacy by design to it, as they have done in the EU.

The reason I'm pointing to that is this is going to be a huge game changer because all of a sudden it shifts the focus away from the needs of both governments and private corporations and towards the needs of individuals as data subjects. It's returning control back to the individual and strengthening the protection of their data dramatically. I can't tell you what a huge game changer this has been.

In that context, when we apply that in this case with the demands of Statistics Canada, who have gone to the banks and apparently have been talking to them for a year, and obviously most of the public, like me, had no awareness of that, that's why we're being struck by the lack of transparency and accountability when they want to access our most sensitive data.

Le sénateur Wetston : Madame Cavoukian, je connais vos travaux. J'ai travaillé en Ontario et je connais bien votre influence dans cette province. Vous avez parlé du déficit de confiance, qui, d'après moi, peut transparaître dans la société d'aujourd'hui et qui peut nous inquiéter tous. Nous savons que M. Therrien conduit actuellement une enquête et qu'il lui est difficile de communiquer des renseignements. Quand je corrèle le déficit de confiance et la sursaturation en données que nous subissons dans la société et les enjeux du rapport entre cette sursaturation et la protection de la vie privée, j'en conclus que cette protection se révèle plus difficile aujourd'hui. C'est en grande partie à cause de la technologie et du pouvoir commercial des grandes entreprises qui contrôlent des masses de données. Aujourd'hui, les données sont de l'or, et nous le savons. Pouvez-vous livrer à notre comité certains fruits de vos réflexions sur ces rapports et nous indiquer comment ils pourraient orienter nos propres réflexions sur cet enjeu?

Mme Cavoukian : Je vous remercie de votre question.

J'aimerais attirer votre attention sur la mesure législative très rigoureuse en matière de protection des renseignements personnels qui vient tout juste d'entrer en vigueur dans l'Union européenne, à savoir le Règlement général sur la protection des données, le RGPD. Il est entré en vigueur en mai. Il a renforcé des mesures législatives en matière de protection des renseignements personnels littéralement partout dans le monde. Il s'agit d'une loi globale qui remplace les lois en matière de protection des renseignements personnels de 28 pays membres, mais des pays de partout dans le monde modifient également leurs lois existantes, comme la nôtre, car on ne considère plus qu'elle répond adéquatement aux exigences de cette nouvelle loi.

Le commissaire Therrien a déjà dit au gouvernement fédéral, l'an dernier, qu'il fallait renforcer la LPRPDE, car elle est désuète, puisqu'elle date du début des années 2000. Nous devons y ajouter la notion de la protection de la vie privée dès l'étape de la conception, comme l'a fait l'Union européenne.

Je soulève ce point, car il changera la donne. En effet, soudainement, on ne se concentre plus sur les besoins des gouvernements et des entreprises privées, mais sur les besoins des particuliers à titre de sujets des données. On redonne le contrôle aux particuliers et on renforce la protection de leurs données de façon spectaculaire. Je ne peux pas vous dire à quel point cela change la donne.

Dans ce contexte, lorsque nous appliquons cette notion aux exigences de Statistique Canada, dont les représentants rencontrent ceux des banques et discutent apparemment avec eux depuis un an et que manifestement, la plus grande partie de la population, comme moi, n'était pas au courant, nous sommes étonnés du manque de transparence et de reddition de comptes manifesté par cet organisme qui souhaite avoir accès à nos données les plus sensibles.

In terms of all the complaints that I've received from the public, and this petition with over 20,000 people, they don't like the way this has been conducted. I didn't know this was a pilot. I just learned that now. Certainly the public has no awareness of it, and they are objecting very strongly to this.

The reason I mention that is I am the eternal optimist. You must have privacy and data utility, privacy and security. We must have both. It can't be an either/or equation. In my view, you can't lead by doing this in terms of the perception that it's happening behind our backs, and we just happen to learn about it because of some reporter who went public on it.

I just need to add one more point. There is concern on the part of the Canadian Chamber of Commerce that says banking information collected by Stats Canada is not only incredibly invasive but that the scooping of this data could threaten our trade with Europe under the new General Data Protection Regulation. There is a great deal of concern that it's going to hurt trade.

The Chair: Thanks very much, doctor. Senator Tkachuk, do you have a quick supplementary?

Senator Tkachuk: I have a quick question to the Privacy Commissioner. When you met with Stats Canada, did they tell you it was a pilot project, or did they tell you it was just a project that they were doing?

Mr. Therrien: When I met with them more than a year ago, I think we were talking administrative data collection generally. Since that time, there have been a number of meetings with Ms. Ives and others on two manifestations of this financial data more recently, and the credit score information that was alluded to earlier. I believe the pilots were disclosed to us in early 2018 for credit information and in the summer for the banking information.

Senator Tkachuk: Okay, thanks.

The Chair: Before we welcome the third panel, I'm going to thank to the panellists for their tremendous presentations. You have been very helpful. Thank you very much.

Honourable senators, continuing our examination of the collection of financial information by Statistics Canada, for our third panel today, I am pleased to welcome Neil Parmenter, President and Chief Executive Officer, Canadian Bankers

Toutes les plaintes que j'ai reçues du public, ainsi que cette pétition qui a été signée par plus de 20 000 personnes, démontrent que les gens n'aiment pas la façon dont cette affaire a été menée. Je ne savais pas qu'il s'agissait d'un projet pilote. Je viens de l'apprendre. La population n'est certainement pas au courant, et elle s'oppose fermement à cette initiative.

Je le mentionne, car je suis une éternelle optimiste. Il faut assurer la protection des données personnelles en même temps que leur utilité; il faut donc assurer la protection des renseignements personnels et la sécurité. Il faut avoir ces deux choses. On ne peut pas choisir l'une ou l'autre. Selon moi, la démarche adoptée dans ce cas-ci n'est pas la bonne, car il semble qu'on a fait tout cela à l'insu de la population. D'ailleurs, les gens ont seulement appris ce qui se passait lorsqu'un journaliste a publié cette histoire.

J'aimerais faire valoir un dernier point. La Chambre de commerce du Canada est préoccupée à l'idée que la collecte de renseignements bancaires effectuée par Statistique Canada est non seulement extrêmement invasive, mais qu'elle pourrait également représenter une menace pour nos échanges commerciaux avec l'Europe dans le cadre du nouveau Règlement général sur la protection des données. On est très inquiet à l'idée que cela pourrait nuire aux échanges commerciaux.

Le président : Merci beaucoup, madame. Sénateur Tkachuk, aimeriez-vous formuler un bref commentaire?

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais poser une brève question au commissaire à la protection de la vie privée. Lorsque vous avez rencontré les intervenants de Statistique Canada, vous ont-ils mentionné que c'était un projet pilote ou vous ont-ils dit que c'était seulement un projet qu'ils menaient?

M. Therrien : Lorsque je les ai rencontrés il y a plus d'un an, je crois que nous avons parlé de la collecte de données administratives en général. Depuis cette époque, il y a eu plusieurs réunions plus récentes avec Mme Ives et d'autres personnes sur deux manifestations de ces données financières, et sur la question des renseignements liés à la cote de crédit à laquelle on a fait allusion plus tôt. Je crois que ces projets pilotes nous ont été divulgués au début de 2018 en ce qui concerne les renseignements liés à la cote de crédit et pendant l'été en ce qui concerne les renseignements bancaires.

Le sénateur Tkachuk : D'accord. Merci.

Le président : Avant d'accueillir les témoins du troisième groupe, j'aimerais remercier les témoins présents de leurs excellents exposés. Vous nous avez beaucoup aidés. Merci beaucoup.

Honorables sénateurs, toujours dans le cadre de notre examen de la collecte des informations financières par Statistique Canada, nous accueillons maintenant notre troisième groupe de témoins. J'aimerais donc souhaiter la bienvenue à Neil

Association; and Sandy Stephens, Assistant General Counsel, from the Canadian Bankers Association as well; and Greg Basham, Consumer Representative, Consumers' Association of Canada.

Thank you for being with us today. Mr. Parmenter, please proceed.

Neil Parmenter, President and Chief Executive Officer, Canadian Bankers Association: Thank you, Mr. Chair. The Canadian Bankers Association would like to thank the committee for inviting us to provide our views on this important issue.

Banks are in the customer service business, with a history of building long-standing relationships with customers. At the centre of those relationships is trust, anchored in a commitment to protect the privacy and confidentiality of customers' personal information.

Banks are trusted custodians of significant amounts of personal information. Banks take their responsibility to protect customers' information very seriously and are committed to meeting not only the requirements of privacy laws but also the expectations of their customers. Simply put, privacy is in the banks' DNA.

Banks have developed and adhere to robust standards to ensure data is protected and accessed appropriately. Banks have invested heavily in cybersecurity measures and work cooperatively to share the latest intelligence and best practices in order to safeguard against threats to our systems.

The CBA and our members have been clear that we have serious concerns over the privacy implications of the Statistics Canada transaction-level data request. I want to be clear that no customer transaction data or other personal information has been transferred to Statistics Canada under this request.

The CBA and its members are encouraged that the Office of the Privacy Commissioner has launched an investigation into this data request. We welcome the more detailed consideration of the request by the Privacy Commissioner.

Banks understand the value of the important work done by Statistics Canada. The banking industry continues to be a leader in innovation as well and in developing and adopting new technologies for customers, while remaining focused on customer trust and confidence. Trust and confidence of the

Parmenter, président et chef de la direction de l'Association des banquiers canadiens, ainsi qu'à Sandy Stephens, avocate-conseil adjointe, aussi à l'Association des banquiers canadiens. Nous sommes également heureux d'accueillir Greg Basham, représentant du consommateur à l'Association des consommateurs du Canada.

Je vous remercie d'être ici aujourd'hui. Monsieur Parmenter, vous avez la parole.

Neil Parmenter, président et chef de la direction, Association des banquiers canadiens : Merci, monsieur le président. Au nom de l'Association des banquiers canadiens, j'aimerais remercier le comité de nous avoir invités à communiquer notre point de vue sur cet enjeu important.

Les banques mènent leurs activités dans la sphère du service à la clientèle. Elles ont établi des relations de longue date avec leurs clients. Ces relations reposent sur la confiance, une confiance ancrée dans un engagement envers la protection de la confidentialité des renseignements personnels des clients.

Les banques sont les dépositaires fiables d'une importante quantité de renseignements personnels. Elles prennent très au sérieux la responsabilité de protéger les renseignements personnels des clients et de respecter non seulement les exigences imposées par les lois en matière de protection des renseignements personnels, mais également les attentes de leurs clients. Bref, la protection des renseignements personnels est inscrite dans l'ADN des banques.

Les banques ont élaboré et suivent des normes rigoureuses afin de veiller à ce que les données soient adéquatement protégées et accessibles. Elles ont massivement investi dans les mesures de cybersécurité et collaborent à l'échange des plus récents renseignements et des pratiques exemplaires les plus efficaces en matière de lutte contre les menaces à leurs systèmes.

L'ABC et ses membres ont clairement exprimé leurs vives préoccupations à l'égard des répercussions sur la confidentialité qu'aura la demande de Statistique Canada en ce qui concerne les données sur les opérations. Je tiens à préciser qu'aucune donnée sur les opérations des clients et qu'aucun autre renseignement personnel n'a été transmis à Statistique Canada dans le cadre de cette demande.

L'ABC et ses membres sont encouragés par le fait que le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a lancé une enquête sur la demande de données formulée par Statistique Canada. Nous saluons l'examen plus détaillé de cette demande qu'effectue le commissaire à la protection de la vie privée.

Les banques comprennent la valeur du travail important accompli par Statistique Canada. Le secteur bancaire demeure un chef de file en matière d'innovation, ainsi qu'en matière de conception et d'adoption de nouvelles technologies, afin d'en faire bénéficier ses clients tout en maintenant leur confiance. En

Canadian public is critical. As such, the banking sector continues to emphasize the central importance of protecting the privacy and security of customer financial data and personal information.

We look forward to your questions. Thank you.

Greg D. Basham, Consumer Representative, Consumers' Association of Canada: Thank you for the opportunity to speak to the Senate Banking Committee, and thank you for the opportunity to have read your report on cybersecurity.

I want to make just a few points.

First, the proposal before us from Stats Canada as presented today and what we have heard is simply a non-starter for Canadian consumers.

Second, Canada needs to get on the right side of history. The GDPR has been a game changer, as we just heard a few moments ago by Privacy by Design. All around the world, companies, including a company I'm associated with in the Far East, have had to change their rules and their operations because you're dealing with European citizens and individuals with stronger control and huge punitive penalties that could put you out of business if you're a small start-up company. California, in 2020, is going to bring in a law that will give consumers and individuals the right to know what information someone has, why they have collected it, how it's used, and they will be able to prevent, if that law goes forward, that data being sold or shared with other people. It's important that Canada be on the right side of history.

Trust in government has been mentioned today. Consumers don't trust the government to have the level of information and knowledge — I would never have said this statement until the election of the forty-fifth President of the United States because I probably would have been laughed at. But when we see the trend towards populism and authoritarianism across democracies today, it has to be scary, because in the future the implications are, if this data is collected in the form that Stats Canada is asking for today, senators, I assure you there is nothing left but just turn the switch on and bring that data in in real time, because those will be the mechanisms that eventually a data society will have.

We need to modernize the Privacy Act. We need to recognize that data profiling and predictive analytics have been a game changer. Unless we make these changes, we will fail as a society. We're not freer because of more security that's come from crises. We're actually less secure. We need to redress that

effet, la confiance des Canadiens est essentielle. Ainsi, le secteur bancaire continue de souligner l'importance capitale de la sécurité et de la protection des données financières et des renseignements personnels de ses clients.

Nous serons heureux de répondre à vos questions. Merci.

Greg D. Basham, représentant du consommateur, Association des consommateurs du Canada : Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser au Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. Je vous remercie également de l'occasion qui m'a été donnée de lire votre rapport sur la cybersécurité.

J'aimerais formuler quelques commentaires.

Tout d'abord, la proposition présentée aujourd'hui par Statistique Canada et ce que nous avons entendu est simplement inacceptable pour les consommateurs canadiens.

Deuxièmement, le Canada doit se trouver du bon côté de l'histoire. Le RGPD a changé la donne, comme vient de le décrire la représentante de Privacy by Design. Partout dans le monde, des entreprises, notamment une entreprise avec laquelle je suis associé dans l'Extrême-Orient, ont dû modifier leurs règlements et leurs activités, car elles font affaire avec des citoyens européens et des particuliers qui exercent un contrôle plus serré et imposent d'énormes pénalités qui pourraient entraîner la fermeture d'une petite entreprise en démarrage. En 2020, la Californie adoptera une loi qui donnera aux consommateurs et aux particuliers le droit de savoir quels renseignements ont été recueillis, pourquoi ils ont été recueillis et comment ils sont utilisés. Ils seront également en mesure d'empêcher, si cette loi est adoptée, la vente ou l'échange de ces données avec d'autres gens. Il est important que le Canada soit du bon côté de l'histoire.

La confiance envers le gouvernement a été mentionnée aujourd'hui. Les consommateurs ne sont pas convaincus que le gouvernement possède les renseignements et les connaissances — je n'aurais jamais fait cette déclaration avant l'élection du 45^e président des États-Unis, car on se serait probablement moqué de moi. Toutefois, lorsqu'on observe la tendance vers le populisme et l'autoritarisme dans les démocraties d'aujourd'hui, on peut avoir peur des répercussions pour l'avenir, car si ces données sont recueillies dans le format que demande Statistique Canada aujourd'hui, mesdames et messieurs les sénateurs et sénatrices, je vous assure qu'il ne restera plus qu'à actionner l'interrupteur et à collecter ces données en temps réel, car ce seront les mécanismes dont se dotera une société de données un jour ou l'autre.

Nous devons moderniser la Loi sur la protection des renseignements personnels. Nous devons reconnaître que le profilage de données et l'analytique prédictive ont changé la donne. Si nous n'apportons pas ces changements, notre société échouera. Nous ne sommes pas plus libres à cause des mesures

balance between what does it mean to be a citizen of this country, and who is serving who? Is a citizen to serve the interests of government, or is government to serve the interests of Canadians?

I thank you for this opportunity today.

The Chair: Thank you very much, gentlemen. We will now move to questions, starting with the deputy chair.

Senator Stewart Olsen: I have two brief questions. My first one is on the difference between a dwelling and household. If you ask for the information from a dwelling, does that mean one of those huge apartment buildings and everybody in that? We were corrected several times when we used the word “household.” Just for the scope of the data being asked for.

Mr. Parmenter: I would love to answer your question, senator. I unfortunately don't know the answer to that one. That would be better directed to Stats Canada.

Senator Stewart Olsen: I should have done that.

The other thing is banks have very good oversight bodies. Statistics Canada, I'm not sure they have any oversight body. One of the big problems I have, from what was said today, is that they are going to ask the banks to inform their customers, not ask their customers for permission but inform their customers that this data has been requested by Stats Canada and you will be sending it on. Can you just give me a little bit about what you think about that?

Mr. Parmenter: I think it is important for everyone to remember — and I know there has been much discussion about customer notification — the reality is it was the industry's view that Stats Canada was in the exploratory phase of this particular project. Customer communication, if it ever came to that, would obviously be a part of that plan, but it would be premature to do that with all of the, I would say, significant unanswered questions. We have discussed many of them here today. That would always be part of a bank's commitment to transparency with its customers. But, as I said, I don't think we're there yet. We welcome the Privacy Commissioner's investigation into this. The industry still has many serious concerns with the nature of the request and many unanswered questions.

de sécurité supplémentaires qui ont été adoptées à la suite de crises. Nous sommes plutôt moins en sécurité. Nous devons rétablir l'équilibre entre ce que cela signifie d'être un citoyen dans ce pays et la question de savoir qui est au service de qui. Les citoyens doivent-ils servir les intérêts du gouvernement ou le gouvernement doit-il servir les intérêts des Canadiens?

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de vous parler aujourd'hui.

Le président : Merci beaucoup, messieurs. Nous passons maintenant aux questions. Nous entendrons d'abord la vice-présidente.

La sénatrice Stewart Olsen : J'ai deux brèves questions. La première concerne la différence entre une habitation et un ménage. Si vous demandez des renseignements sur une habitation, cela signifie-t-il l'un de ces énormes immeubles à appartements et tous les gens qui s'y trouvent? On nous a corrigés à plusieurs reprises lorsque nous avons utilisé le mot « ménage ». Je parle seulement de la portée des données demandées.

M. Parmenter : J'aimerais beaucoup répondre à votre question, sénatrice. Malheureusement, je ne connais pas la réponse. Il vaudrait mieux poser cette question à Statistique Canada.

La sénatrice Stewart Olsen : C'est ce que j'aurais dû faire.

L'autre chose, c'est que les banques ont de très bons organismes de surveillance. Je ne suis toutefois pas certaine que Statistique Canada a un organisme de surveillance. L'un des gros problèmes que j'éprouve, après ce qui a été dit aujourd'hui, c'est que cet organisme demandera aux banques d'informer leurs clients — pas de leur demander la permission, mais de les informer — que ces données ont été demandées par Statistique Canada et qu'elles seront envoyées. Pourriez-vous me donner votre opinion à cet égard?

M. Parmenter : Je crois qu'il est important que tout le monde se souvienne — et je sais qu'on a beaucoup discuté de la question d'envoyer un avis aux consommateurs — que, en réalité, l'industrie pensait que Statistique Canada était à l'étape exploratoire de ce projet. La communication aux clients, si on en arrive là, ferait manifestement partie de ce plan, mais il serait prématuré de faire cela en raison de toutes les questions qui sont toujours sans réponse. Nous avons abordé un grand nombre de ces questions ici aujourd'hui. Cela fera toujours partie de l'engagement en matière de transparence des banques à l'égard de leurs clients. Toutefois, comme je l'ai dit, je ne crois pas que nous soyons arrivés à ce point. Nous accueillons favorablement l'enquête du commissaire à la protection de la vie privée sur cet enjeu. L'industrie a toujours de nombreuses préoccupations sérieuses liées à la nature de la demande et de nombreuses questions sans réponse.

Senator Stewart Olsen: My concern is that the banks would take the heat from customers, not Stats Canada. That was pretty much where I was going.

Mr. Parmenter: Yes. I understand that, senator. I think our view is we would like to still understand the totality of this proposed project and get concrete comfort and answers to a lot of the questions we have asked before we're in that kind of place. Absolutely.

Senator Stewart Olsen: Thank you.

Senator Wells: Thank you for appearing as witnesses to this important work that we're doing.

I'm going to reference the statement that the CBA put out when the story first broke. Banks believed this proposed data acquisition project was still in the exploratory stages and were not aware that Statistics Canada was moving to compel disclosure of this information. You'll recall that statement from your release. Do you feel the banks were misled or kept in the dark on this? You're now at the sharp end of this. Stats Canada is as well, but the banks are at the sharp end of this. Nothing compels business like the collective voice of the consumer. I think that's what is going to be hitting you now. So, were you misled or kept in the dark on this plan? How are you going to react to how the consumers are now reacting?

Mr. Parmenter: I would say that, as you heard earlier today, discussions with Stats Canada on the proposed project have been ongoing for months. As I said, I don't think we were at a point where there was comfort, resolution or agreement to move to the next phase of the plan. There were still many unanswered questions that the industry needed to get comfort with. I think what you are referring to there on the notification is the surprise, as it were, when the compel letters went out to a few of our individual banks. The first we heard of it, frankly, was on that Friday from Mr. Akin at Global.

Senator Wells: Are you concerned that with this compulsion that you now have or that you will have from Stats Canada, that consumers will turn away from data collection methodologies of purchase like debit cards and credit cards, which are a big part of the banks' business, back to cash where it's entirely anonymous at the point of sale?

La sénatrice Stewart Olsen : Ce qui m'inquiète, c'est que les banques seront la cible du mécontentement des clients, plutôt que Statistique Canada. C'était le point que je tentais de faire valoir.

M. Parmenter : Oui. Je comprends, sénatrice, mais je crois que nous sommes d'avis qu'il faut d'abord comprendre tous les éléments du projet proposé et obtenir des réponses concrètes et satisfaisantes à un grand nombre de nos questions avant d'en arriver là. Absolument.

La sénatrice Stewart Olsen : Merci.

Le sénateur Wells : J'aimerais remercier les témoins de comparaître dans le cadre de ces travaux importants que nous menons.

J'aimerais revenir à la déclaration faite par l'ABC lorsque cette affaire a été divulguée. Les banques croyaient que le projet proposé sur l'acquisition des données était toujours à l'étape exploratoire et elles ne savaient pas que Statistique Canada avait comme objectif d'obliger la divulgation de ces renseignements. Vous vous souviendrez de cette déclaration dans votre communiqué. Avez-vous l'impression que les banques ont été induites en erreur ou tenues dans l'ignorance? Vous êtes maintenant au premier plan de cette affaire. Statistique Canada l'est aussi, mais les banques sont à l'avant-plan. Rien n'a autant d'influence sur les entreprises que la voix collective des consommateurs. Je crois que c'est ce à quoi vous devrez faire face maintenant. Donc, les banques ont-elles été induites en erreur ou tenues dans l'ignorance de ce plan? Comment réagirez-vous à la réaction des consommateurs?

M. Parmenter : Je dirais, comme vous l'avez entendu plus tôt aujourd'hui, que les discussions avec Statistique Canada au sujet du projet proposé durent depuis des mois. Comme je l'ai dit, je ne crois pas que nous étions arrivés à un point où nous étions suffisamment satisfaits, résolus ou d'accord pour lancer l'étape suivante du plan. Il restait de nombreuses questions auxquelles l'industrie devait d'abord obtenir une réponse satisfaisante. Je crois qu'en ce qui concerne les avis préalables, vous faites référence à la surprise — et c'était effectivement surprenant — que nous avons éprouvée lorsque certaines de nos banques ont reçu ces lettres les obligeant à faire cela. Honnêtement, nous avons entendu parler de cette affaire pour la première fois ce vendredi-là par l'entremise de M. Akin, sur Global.

Le sénateur Wells : Êtes-vous préoccupés à l'idée que cette obligation qui vous est maintenant imposée ou qui vous sera imposée par Statistique Canada poussera les consommateurs à délaisser les méthodes d'achat liées à la collecte de données comme les cartes de débit et les cartes de crédit, qui représentent une grande partie des activités des banques, pour revenir au paiement en espèces, qui est complètement anonyme aux points de vente?

Mr. Parmenter: We just heard from the Privacy Commissioner that his investigation is ongoing. The results of that investigation will be available in the new year. We're interested to see what that report yields.

I don't think we're at that point yet. There are still many unanswered questions, and the project is not live. Our concern is being able to answer the more foundational questions about sharing this customer data.

Mr. Basham: I would like to answer that question. We heard earlier from Privacy by Design that people will create other methodologies for payments, et cetera. We have bitcoin now. That will just dramatically explode that path towards more anonymity, thereby putting law enforcement and other security people at a huge disadvantage, because it can't be monitored now.

Senator Wallin: I think in response to a question from Senator Deacon, we heard from Dr. Cavoukian that consent would limit the value of the data because too many people would simply say no, but you can "anonymize," if that's the word, the data at a much earlier point?

Mr. Parmenter: You're touching, senator, on some of the questions that we have asked StatsCan. As we look at possible paths forward and possible alternatives, these are the sorts of questions that we're raising, many of which are still unanswered.

Senator Wallin: My question is, can you?

Mr. Parmenter: I can't give you a definitive answer on that right now, senator, but I know that the banks are doing their own due diligence in real time on the nature of these requests and considering a variety of options.

Senator Wallin: Thank you.

Senator Tkachuk: I'll start off with a comment. I am a bit of a populist. That's why I'm repelled by what Stats Canada is doing. It's the present government that is defending this program in the House of Commons right now.

I would like to ask, Mr. Parmenter, what you mean by comfort? When you say the banks need comfort, what do you mean by comfort?

Mr. Parmenter: What we really mean is there are still large, unresolved issues. The biggest one is the most foundational,

M. Parmenter : Nous venons juste d'entendre le commissaire à la protection de la vie privée dire que son enquête est en cours. Les résultats de cette enquête seront divulgués à la nouvelle année. Nous avons hâte de voir ce que contiendra ce rapport.

Je ne crois pas que nous sommes déjà rendus à ce point. Il reste de nombreuses questions sans réponse et le projet n'est pas en cours. Nous nous concentrons plutôt sur la façon d'obtenir des réponses aux questions plus fondamentales liées au partage des données sur les clients.

M. Basham : J'aimerais répondre à cette question. Nous avons entendu plus tôt la représentante de Privacy by Design dire que les gens créeront d'autres méthodes de paiement, par exemple. Nous avons maintenant le bitcoin. Cela élargira de façon spectaculaire la voie vers l'anonymat, ce qui représentera un énorme inconvénient pour les responsables de l'application de la loi et d'autres organismes de sécurité, car ces activités ne pourront plus être surveillées.

La sénatrice Wallin : Je crois qu'en réponse à une question posée par le sénateur Deacon, Mme Cavoukian a dit que le consentement limiterait la valeur des données, car trop de gens répondraient simplement non, mais pouvez-vous « anonymiser », si ce mot existe, les données beaucoup plus tôt dans le processus?

M. Parmenter : Sénatrice, vous abordez certaines des questions que nous avons posées à Statistique Canada. Lorsque nous examinons les approches et les solutions de rechange possibles, ce sont les questions que nous soulevons, et un grand nombre d'entre elles sont toujours sans réponse.

La sénatrice Wallin : J'aimerais savoir si vous pouvez faire cela.

M. Parmenter : Je ne peux pas vous donner une réponse définitive maintenant, sénatrice, mais je sais que les banques exercent la diligence voulue en temps réel quant à la nature de ces demandes et qu'elles examinent un large éventail d'options.

La sénatrice Wallin : Merci.

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais d'abord formuler un commentaire. Je suis un peu populiste. C'est la raison pour laquelle je n'aime pas ce que fait Statistique Canada en ce moment. C'est le gouvernement actuel qui défend ce programme à la Chambre des communes.

Monsieur Parmenter, j'aimerais savoir ce que vous voulez dire par une réponse satisfaisante? Lorsque vous dites que les banques doivent obtenir des réponses satisfaisantes, qu'entendez-vous par satisfaisantes?

M. Parmenter : Ce que nous voulons vraiment dire, c'est qu'il y a toujours de gros enjeux non résolus. Le plus important

which is sharing this private customer information. That issue remains unresolved.

Senator Tkachuk: Would the banks go to court to protect the privacy of their customers, or would they just let the government stamp all over them?

Mr. Parmenter: As I mentioned earlier, all of the banks are doing their due diligence on the nature of this request, including the legal implications. They are studying this issue carefully.

Senator Tkachuk: Would they go to court to protect an interest? What if they pushed the envelope? Would they go to court?

Mr. Parmenter: I wouldn't want to prejudge and speak for individual actions, but I'd say all options are on the table. I think the banks are taking the nature of this request very seriously. Banks in Canada are always going to be interested in complying with the law, senator. I'm sure you can appreciate that.

Senator Tkachuk: I understand that.

Mr. Parmenter: There are obligations to customers, to government and to other stakeholders. All of those factors are being explored and studied.

Senator Tkachuk: I think the big problem is that when I go to a bank, it's almost like an understood contract that what happens with my personal information stays in that bank and it's not released. You would be breaking trust with your customers by moving that information out. That, to me, would give me reasons to go to court. I want you to give me comfort, is what I'm asking.

Mr. Parmenter: As I said, senator, every option is on the table. The banks are exploring all these issues. As you pointed out, when customers open an account or purchase a product from a bank, the understanding is that information won't be shared with any third party without that customer's consent. That's consistent with PIPEDA. All of these issues are being explored and studied within this context.

[Translation]

Senator Dagenais: I want to thank our witnesses. According to some of my sources of information, about 4.5 million incidents of theft and hacking of personal data have been recorded over three years. Thank goodness that you aren't part of these statistics.

d'entre eux est aussi le plus fondamental, et c'est le partage des renseignements personnels des consommateurs. Cet enjeu demeure non résolu.

Le sénateur Tkachuk : Les banques iraient-elles devant les tribunaux pour protéger les renseignements personnels de leurs clients ou laisseraient-elles tout simplement le gouvernement leur dire quoi faire?

M. Parmenter : Comme je l'ai mentionné plus tôt, toutes les banques exercent la diligence voulue quant à la nature de cette demande, y compris les répercussions juridiques. Elles étudient minutieusement cet enjeu.

Le sénateur Tkachuk : Iraient-elles devant les tribunaux pour protéger un intérêt? Si on testait leurs limites, les banques iraient-elles devant les tribunaux?

M. Parmenter : Je ne voudrais pas émettre de jugement précoce ou prévoir des actions individuelles, mais je dirais que toutes les solutions sont possibles. Je crois que les banques prennent la nature de cette demande très au sérieux. Les banques canadiennes chercheront toujours à respecter la loi, sénateur. Je suis sûr que vous pouvez comprendre cela.

Le sénateur Tkachuk : Je comprends.

M. Parmenter : Nous avons des obligations envers nos clients, le gouvernement et les autres parties prenantes. Tous ces facteurs sont pris en compte et analysés.

Le sénateur Tkachuk : Il y a un aspect que je trouve particulièrement problématique. Lorsque je fais affaire avec une banque, c'est comme s'il y avait un contrat tacite prévoyant que ma banque va conserver mes renseignements personnels sans jamais les divulguer. Si vous transmettez ces informations, vous allez briser le lien de confiance avec vos clients. Ce serait pour moi une raison suffisante pour intenter des poursuites. J'aimerais bien que vous puissiez me rassurer à ce sujet.

M. Parmenter : Comme je le disais, sénateur, toutes les options sont envisagées. Les banques analysent toutes les possibilités qui s'offrent à elles. Comme vous le signaliez, lorsqu'un client ouvre un compte ou achète un produit dans une banque, il est convenu que l'information découlant de cette transaction ne sera pas communiquée à un tiers sans le consentement du client. C'est conforme à ce que prévoit la LPRPDE. Tous ces enjeux sont envisagés et analysés dans ce contexte.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Merci à nos invités. Selon certaines sources d'information que j'ai consultées, environ 4,5 millions d'incidents de vol et de piratage de données personnelles ont été répertoriés sur trois ans. Dieu merci, vous ne faites pas partie de ces statistiques.

These statistics on hacking and identity theft even concern federal and provincial government institutions. You should be concerned when it comes to submitting banking information to government institutions such as Statistics Canada. If I'm dealing with a bank and, for some reason, my data is hacked or stolen, I can change financial institutions. However, if my data is hacked at the federal government level, I can't change governments. I understand your concerns.

How can you explain the transfer of our personal information to a government institution that has had about a 17.5 per cent rate of incidents of theft, hacking and negligence at both the federal and provincial level?

These statistics are also public. Everyone has access to them.

[English]

Mr. Parmenter: Thank you, senator. As I mentioned in my opening remarks, I think the concerns are bucketed largely in two categories. There are obviously the privacy concerns, but there are also concerns over the security of that data. I'm sure, as you can appreciate, individual banks just conducting their own business of banking take those two issues incredibly seriously and have very stringent regulations and practices to ensure both privacy and security. Given the nature of this request, those two factors are weighing heavily in terms of how the banks are studying this issue.

[Translation]

Senator Dagenais: I'll get straight to the point. Has Statistics Canada or any other government agency pressured your association to obtain the data, to disclose the identity of your clients?

[English]

Mr. Parmenter: No, senator. The request has been described in terms of the compel letters that some institutions have received. That has been the extent of it, but certainly no pressure, no.

Senator C. Deacon: I'm focused on data protection within the bank itself, based on what you just said and the hacking that occurred, I think earlier this year, when the data of 90,000 Canadians was exposed. The concern I have relates to an Accenture survey of banking executives that said 78 per cent were really comfortable with the security practices at Canadian banks. That was senior executives. I really liked the response of the StatsCan commissioner when he said he worries about it

Ces statistiques concernant le piratage et le vol d'identité touchent même des institutions gouvernementales provinciales et fédérales. Vous devez donc être préoccupé lorsqu'il s'agit de transmettre des données bancaires à des institutions gouvernementales comme Statistique Canada. Si je fais affaire avec une banque et que, pour une raison X, mes données sont piratées ou volées, je peux changer d'institution financière. Par contre, si mes données sont piratées au gouvernement fédéral, je ne peux pas changer de gouvernement. Je comprends vos préoccupations.

Comment pouvez-vous expliquer le transfert de nos informations personnelles à une institution gouvernementale qui a eu environ 17,5 p. 100 d'incidents de vol, de piratage et de négligence autant à l'échelon fédéral que provincial?

De plus, ces statistiques sont publiques. Tout le monde y a accès.

[Traduction]

M. Parmenter : Merci, sénateur. Comme je l'indiquais dans mes observations préliminaires, je pense que les préoccupations sont de deux ordres. Il y a d'abord, bien évidemment, celles touchant la protection de la vie privée, mais il y a aussi des inquiétudes relativement à la sécurité des données. Comme vous pouvez vous l'imaginer, il ne fait aucun doute que les différentes banques prennent ces deux préoccupations très au sérieux dans leurs activités courantes et ont adopté les pratiques et les règlements les plus rigoureux qui soient afin d'assurer à la fois la protection de la vie privée et la sécurité des données. Compte tenu de la nature de la requête formulée en l'espèce, ces deux facteurs influent grandement sur l'analyse que les banques font de ces enjeux.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Je vais y aller directement : Statistique Canada ou d'autres organismes gouvernementaux ont-ils fait des pressions sur votre association pour obtenir ces données, pour divulguer l'identité de vos clients?

[Traduction]

M. Parmenter : Non, sénateur. Il y a seulement la lettre adressée à certaines institutions bancaires pour formuler cette requête. On ne peut certes pas parler de pressions pour l'instant.

Le sénateur C. Deacon : Je m'intéresse surtout à la protection des données par la banque elle-même à la lumière de ce que vous venez de nous dire et de l'incident de piratage qui a fait en sorte, plus tôt cette année, si je ne m'abuse, que les données de 90 000 Canadiens ont été exposées. Je me préoccupe du fait que 78 p. 100 des cadres supérieurs des banques ayant répondu à un sondage effectué par Accenture ont indiqué avoir pleinement confiance dans les pratiques de sécurité en usage

every day and it's a concern every day. To me, comfort in this area is a worrisome thing. I offer that as an observation. We have got to really worry about that.

I want to build on what Senator Wallin was just speaking about. I'm a real believer in evidence-based decision-making. It's central. Government needs to have really good evidence in order to make the best monetary policy, fiscal policy and social policy decisions. Looking for a way to do this versus saying it's a bad thing, how do we help get better data on our economy's CPI and the willingness to find a path forward, potentially, that allows for anonymization of data, the willingness to look for an alternative that allows for a solution to be found so that we can have CPI indicators that we can rely on, a good understanding of the effects of the digital economy and how that is changing the lives of Canadians? Can you speak to the willingness to explore that road? I think it's a really important road to be looking at.

Mr. Parmenter: We agree, senator. To be clear, we think Statistics Canada plays an integral role for both government and the broader Canadian economy. Our issue is not with StatsCan per se, just to be clear. The concerns we have are the nature of this particular data requests. I take your point. We're hoping we can continue a dialogue as to alternatives and explore different ways that StatsCan can obtain data.

On the cyber point, to make that clear, when we talk to member institutions and ask them for their number one concern, cyber is always at the forefront. That's because, obviously, you can never be complacent on that issue. It's the number one issue of bank boards and bank managers as well.

Senator C. Deacon: You should get Accenture to redo that survey.

Senator Wetston: Thank you for coming here today. I have just a quick question following up on Senator Tkachuk's and my other comment to Mr. Therrien about the banks being caught between a rock and a hard place here.

You're not agents of Stats Canada or the government, obviously. As I see it, if you say no, just say no and don't supply the information, you may be in breach of requirements from Stats Canada. If you say yes, you may be violating PIPEDA privacy laws. That's kind of where I see the conundrum for you. Do you see it that way?

dans les banques canadiennes. J'ai beaucoup aimé la réponse du commissaire de Statistique Canada qui nous a dit que c'est un aspect qui le préoccupait au quotidien. À mon avis, il est risqué de se sentir trop rassuré dans ce domaine. C'est une simple observation de ma part. Nous devons vraiment rester aux aguets.

Je veux poursuivre dans le sens des commentaires de la sénatrice Wallin. Je crois fermement qu'il faut prendre des décisions en s'appuyant sur des données probantes. Le gouvernement doit pouvoir compter sur des données de grande qualité pour prendre les meilleures décisions qui soient relativement à ses politiques monétaires, fiscales et sociales. Plutôt que d'affirmer simplement que c'est une mauvaise chose, il faudrait se mettre à la recherche d'une solution pour pouvoir aller de l'avant, par exemple via l'anonymisation des données, de manière à pouvoir compter sur des indicateurs fiables de la situation économique, comme l'indice des prix à la consommation, et de façon à bien comprendre toutes les répercussions de l'économie numérique et des changements qu'elle apporte dans la vie des Canadiens. Pouvez-vous nous dire dans quelle mesure on semble prêt à explorer de telles pistes de solution? Je pense qu'il est primordial que nous le fassions.

M. Parmenter : Nous sommes d'accord, sénateur. Pour que les choses soient bien claires, nous estimons que Statistique Canada joue un rôle essentiel, tant pour le gouvernement que pour l'ensemble de l'économie canadienne. Comprenez-moi bien, ce n'est pas Statistique Canada à proprement parler qui nous pose problème. Nous sommes plutôt préoccupés par la nature de cette demande de données qui nous a été adressée. Dans le sens de ce que vous indiquez, nous espérons poursuivre le dialogue en vue d'explorer d'autres solutions pouvant permettre à Statistique Canada d'obtenir les données nécessaires.

Je veux mettre une autre chose au clair. Lorsque nous demandons à nos institutions membres quelle est leur principale préoccupation, la cybersécurité vient toujours au premier plan. C'est bien évidemment en raison de la nature même de ce secteur qui ne nous permet pas de nous reposer sur nos lauriers. C'est le principal sujet de préoccupation autant pour les conseils d'administration des banques que pour leurs gestionnaires.

Le sénateur C. Deacon : Il faudrait demander à Accenture de refaire ce sondage.

Le sénateur Wetston : Merci de votre présence aujourd'hui. J'ai seulement une brève question pour faire suite à celle posée par le sénateur Tkachuk et aux commentaires que j'ai adressés à M. Therrien concernant le fait que les banques sont en quelque sorte prises entre l'arbre et l'écorce dans ce dossier.

De toute évidence, vous n'êtes pas des agents de Statistique Canada, pas plus que du gouvernement d'ailleurs. À mon point de vue, si vous refusez carrément d'acquiescer à cette requête et de fournir l'information demandée, vous allez peut-être contrevenir aux exigences de Statistique Canada. Si vous acquiescez à la requête, vous enfreindrez peut-être la Loi sur la

Mr. Parmenter: Clearly, senator, there are obligations that I mentioned earlier to both customers and the government and different statutes covering those two pieces. When I say that member banks are currently reviewing the totality of the request and considering doing their due diligence, those are many of the issues that are being explored.

Senator Wetston: Mr. Basham, CAC has compiled thoughts within your organization about your position here today, obviously. I appreciate your opening statement because I think it reflects many issues that we all think about and think are important, but there is importance in data collection and there is importance in protecting privacy. Have you or CAC had an opportunity to present submissions to the federal government on privacy reform and what you might suggest as the appropriate way to balance the accessibility of data today, which is obviously omnipresent in the society, versus what you think might be improvements to the Privacy Act that we might be able to think about?

Mr. Basham: I will talk about going forward in the future. We would like to comment on a change to the Privacy Act to make sure that they are recognizing the basic principles of control and knowledge on the part of individual Canadians about how their data is used. We don't have a specific set of things that we need done or would like done, but we want to recognize the fact that the Privacy Act, as the Supreme Court of Canada said, has quasi-constitutional status. In the Charter of Rights and Freedoms, sections 7 and 8 don't speak to the specifics of personal data, but we want all of the regulatory regimes around privacy to be reflective of the modern economy. At the same time, the cornerstone has to be the right to privacy on the part of individual Canadians.

I'm sorry, I can't speak to whether we were asked for our comments on the other questions.

Senator Stewart Olsen: I have just a small question, Mr. Parmenter. Can you tell me who received those compliance letters?

Mr. Parmenter: It's our understanding that there were nine banks contacted.

protection des renseignements personnels et les documents électroniques. C'est un peu le dilemme auquel vous êtes confrontés. Percevez-vous les choses de la même manière?

M. Parmenter : Comme je l'indiquais précédemment, nous avons bien sûr des obligations autant envers nos clients qu'à l'endroit du gouvernement, et nous devons respecter les différentes lois qui s'appliquent dans ces deux scénarios. Lorsque je dis que nos institutions membres analysent actuellement la requête d'une manière générale pour déterminer quelles mesures elles doivent prendre dans les circonstances, cela fait partie des nombreux enjeux qui sont examinés.

Le sénateur Wetston : Monsieur Basham, la prise de position que vous nous avez présentée aujourd'hui est, bien sûr, le fruit d'une compilation des réflexions qui ont eu cours au sein de l'Association des consommateurs du Canada. J'ai pris bonne note de vos observations préliminaires qui me semblent bien témoigner de l'importance que nous accordons tous à bon nombre de ces questions. Il convient toutefois de considérer à la fois la nécessité de la cueillette de données et l'obligation de protéger la vie privée. Est-ce que vous-même ou votre association avez eu l'occasion de soumettre au gouvernement fédéral des mémoires relativement à la réforme du régime de protection de la vie privée et quelle serait selon vous la solution à privilégier pour assurer un juste équilibre entre la grande accessibilité actuelle des données, lesquelles sont bien sûr omniprésentes au sein de notre société, et les améliorations que nous pourrions envisager d'apporter à la Loi sur la protection des renseignements personnels?

M. Basham : Dans une perspective d'avenir, nous voudrions recommander un changement à la Loi sur la protection des renseignements personnels de telle sorte que soient reconnus les principes fondamentaux voulant que chaque Canadien puisse contrôler et connaître la façon dont les renseignements le concernant sont utilisés. Il n'y a pas de mesures particulières que nous réclamons ou que nous préconisons, mais nous souhaitons que l'on reconnaisse le statut quasi constitutionnel de la Loi sur la protection des renseignements personnels, conformément au jugement rendu par la Cour suprême du Canada. Les articles 7 et 8 de la Charte des droits et libertés ne traitent pas expressément des données personnelles, mais nous voulons que tous les régimes réglementaires visant la protection de la vie privée soient adaptés à la réalité de l'économie moderne. Toutes ces interventions doivent par ailleurs s'appuyer sur le droit de chaque Canadien à la protection de sa vie privée.

J'aurais pu également me prononcer sur les autres enjeux, mais on ne m'a pas invité à le faire.

La sénatrice Stewart Olsen : J'ai seulement une brève question pour vous, monsieur Parmenter. Pouvez-vous me dire quelles banques ont reçu une lettre semblable?

M. Parmenter : Il semblerait que l'on ait communiqué ainsi avec neuf banques.

Senator Stewart Olsen: Which ones? Can you share that?

Mr. Parmenter: Respectfully, senator, I think that was a communication between Statistics Canada and the individual banks, so I wouldn't be comfortable sharing that information. My apologies for that.

The Chair: Witnesses, thank you very much. You have been very constructive and very helpful in our deliberations. We're appreciative to you.

Senators, we will suspend and quickly go in camera for a few moments to digest what we've heard today. Thank you very much.

(The committee continued in camera.)

La sénatrice Stewart Olsen : Pouvez-vous nous dire lesquelles?

M. Parmenter : Cela dit très respectueusement, sénatrice, je pense qu'il s'agissait de communications entre Statistique Canada et les différentes banques. Je préfère donc ne pas divulguer cette information. Je vous prie de m'en excuser.

Le président : Un grand merci à nos témoins. Vos observations ont été très constructives et vont grandement éclairer nos délibérations. Nous vous sommes reconnaissants de votre contribution.

Mesdames et messieurs les sénateurs, nous allons nous interrompre quelques instants avant de passer à huis clos pour une brève analyse de ce que nous avons entendu aujourd'hui. Merci beaucoup.

(La séance se poursuit à huis clos.)

EVIDENCE

OTTAWA, Tuesday, November 20, 2018

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 1:33 p.m. to study the subject matter of those elements contained in Divisions 3, 4, 6, 7 and 10 of Part 4 of Bill C-86, A second Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on February 27, 2018 and other measures.

Senator Douglas Black (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good afternoon, colleagues and members of the general public who are following today's proceedings of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, either here in the room or listening via the web.

My name is Doug Black. I am a senator from Alberta, and I have the privilege of chairing this committee. I will ask the senators around the table — and more will be joining us — to kindly introduce themselves to the panellists.

Senator C. Deacon: Colin Deacon, Nova Scotia.

Senator Wetston: Howard Wetston, Ontario.

Senator Klyne: Marty Klyne, Saskatchewan.

The Chair: As always we are assisted by our clerk and analyst who do tremendous work for us.

Today we begin our subject matter examination of five divisions of Part 4 of Bill C-86, a second Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on February 27, 2018, and other measures, otherwise known as the Budget Implementation Act 2018, No. 2.

Honourable senators will know that our committee must report our findings to the Senate by no later than December 4, 2018.

Today, we will focus on Division 10 of Part 4, which deals with the Financial Consumer Protection Framework and proposes amendments to the Bank Act and the Financial Consumer Agency of Canada Act.

I am pleased to welcome, in the first portion of our meeting, from the Department of Finance Canada, Eleanor Ryan, Director General, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch. Of course, Ms. Ryan has been with us on a number of occasions before. With Ms. Ryan is Jean-François Girard, Director, Consumer Affairs, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch. From the Financial Consumer Agency of Canada we welcome Richard Bilodeau, Director

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mardi 20 novembre 2018

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 13 h 33, pour étudier la teneur des éléments des sections 3, 4, 6, 7 et 10 de la partie 4 du projet de loi C-86, Loi n° 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 27 février 2018 et mettant en œuvre d'autres mesures.

Le sénateur Douglas Black (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonjour, chers collègues et membres du grand public qui suivez les travaux d'aujourd'hui du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, ici même dans la salle ou à l'écoute sur le Web.

Je m'appelle Doug Black. Je suis un sénateur de l'Alberta, et j'ai le privilège de présider le comité. Je demanderai aux sénateurs qui se trouvent à la table — et d'autres se joindront à nous — d'avoir la gentillesse de se présenter aux témoins.

Le sénateur C. Deacon : Colin Deacon, Nouvelle-Écosse.

Le sénateur Wetston : Howard Wetston, Ontario.

Le sénateur Klyne : Marty Klyne, Saskatchewan.

Le président : Comme toujours, nous sommes aidés par notre greffière et notre analyste, qui font un travail exceptionnel pour nous.

Aujourd'hui, nous commençons notre examen de la teneur de cinq sections de la partie 4 du projet de loi C-86, Loi n° 2 portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 27 février 2018 et mettant en œuvre d'autres mesures.

Les honorables sénateurs savent que notre comité doit rendre compte de ses conclusions au Sénat au plus tard le 4 décembre 2018.

Aujourd'hui, nous allons nous concentrer sur la section 10 de la partie 4, qui porte sur le Régime de protection des consommateurs en matière financière et qui propose des modifications à la Loi sur les banques et à la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Je suis heureux d'accueillir, pour la première partie de notre séance, Eleanor Ryan, directrice générale, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier, au ministère des Finances Canada. Bien entendu, Mme Ryan a déjà comparu devant nous à un certain nombre d'occasions. Jean-François Girard, directeur, Consommation en matière financière, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier, l'accompagne.

General, Supervision and Promotion Branch, and Kevin Thomas, Manager, Policy and Promotion. Thank you for being with us today.

We will begin with opening remarks from the Department of Finance Canada, followed by the Financial Consumer Agency of Canada, and then we will move to questions and answers.

Senators, we understand that we have a tremendous volume to get through this week, starting with this afternoon. I would ask us to be as succinct as we can with questions and witnesses to be as succinct as they can with answers.

Having said that, may we please proceed, Ms. Ryan.

Eleanor Ryan, Director General, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch, Department of Finance Canada: I will begin with some background. Division 10 represents consolidation of existing legislation and regulatory provisions applying to the relationship between banks and their customers, as well as new measures intended to address the issues identified in two reports published by the Financial Consumer Agency of Canada in 2018. That first report was a comprehensive review of bank sales practices. The second report examined best practices for the supervision of financial consumer protection.

The Department of Finance, Jean-François, others of our colleagues and I engaged with over 100 representatives from the provinces and territories, consumer groups, banks, and external complaint handling bodies on the measures proposed in Division 10. Overall the proposals were viewed as significantly improving protection for bank consumers.

[*Translation*]

Before I turn to the specific elements of Division 10, I want to emphasize that the proposed legislation does not include an explicit assertion of exclusive federal jurisdiction over bank customers. The proposed legislation does not affect the provinces' ability to regulate in the area of consumer protection. Consumers continue to have rights under provincial legislation.

Nous accueillons Richard Bilodeau, directeur général, Direction de la supervision et de la promotion, et Kevin Thomas, gestionnaire, Politiques et promotion, de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Je vous remercie d'être des nôtres aujourd'hui.

Nous allons commencer par la déclaration préliminaire des représentants du ministère des Finances du Canada. Nous céderons ensuite la parole à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, puis nous passerons aux questions et réponses.

Mesdames et messieurs les sénateurs, nous savons que nous avons un volume de travail exceptionnel à accomplir cette semaine, et ce, dès aujourd'hui. Je demanderais aux sénateurs d'être le plus bref possible lorsqu'ils poseront des questions et aux témoins de répondre le plus rapidement possible.

Cela dit, je vous prie de bien vouloir prendre la parole, madame Ryan.

Eleanor Ryan, directrice générale, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances Canada : Je commencerai par présenter certaines données contextuelles. La section 10 regroupe les dispositions législatives et réglementaires actuellement applicables à la relation entre les banques et leurs clients, en plus de prévoir de nouvelles mesures visant à régler les problèmes recensés dans deux rapports publiés en 2018 par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Le premier de ces rapports était un examen complet des pratiques de vente dans le secteur bancaire. Le deuxième rapport portait sur les pratiques exemplaires relatives à la surveillance de la protection des consommateurs de services et produits financiers.

Le ministère des Finances, Jean-François, d'autres de nos collègues et moi avons mobilisé plus de 100 représentants de provinces et de territoires, de groupes de consommateurs, de banques et d'organismes externes de traitement des plaintes à l'égard des mesures proposées dans la section 10. Dans l'ensemble, les propositions ont été perçues comme permettant d'améliorer de façon importante la protection des clients des banques.

[*Français*]

Avant d'aborder les éléments précis de la section 10, je tiens à souligner que le projet de loi ne prévoit pas la formation explicite d'une compétence fédérale exclusive sur les clients des banques. La loi proposée n'enfreint pas la capacité des provinces de réglementer dans le domaine de la protection des consommateurs, et les consommateurs continuent de bénéficier des protections offertes par les lois provinciales.

[English]

I want to highlight again that the elements in Division 10 do not contain an exclusive assertion of federal jurisdiction. The proposed legislation is intended not to affect the province's ability to regulate in the area of consumer protection, and consumers would continue to have their rights under provincial legislation.

If I could give a quick snapshot of the elements in it. First, the proposed amendments to the Bank Act and the Financial Consumer Agency of Canada focus around three themes.

The first one requires banks to have new internal processes or practices to further strengthen outcomes for consumers. I would like to highlight a couple of examples of those. For instance, the new measure would require banks to designate a committee of their board of directors to oversee the bank's obligations to consumers.

The second would be for that committee to report annually to the Commissioner of the Financial Consumer Agency on what the committee did in performing their duties.

Another important measure would require banks to have policies and procedures to ensure the products and services offered to a person are appropriate, having regard to the person's circumstances and financial needs.

In addition, banks would be required to ensure their remuneration practices, including benefits, do not interfere with the ability of employees and agents to comply with the suitability procedures I have mentioned.

I would now like to turn to the second core element. I am trying to be brief here. There are a number of important elements in the bill, but I would like to highlight the key elements.

The legislation also proposes new tools for the Commissioner of the Financial Consumer Agency of Canada to better align the agency with supervision best practices and promote compliance with the consumer protection framework.

First, it is proposed that the commissioner would have the power to direct banks to take action to remediate non-compliance with their legal obligations under the consumer protection framework. This power would extend to ordering restitution to consumers when banks have collected charges improperly.

[Traduction]

Je veux souligner encore une fois que les éléments de cette section ne contiennent pas d'affirmation d'une compétence fédérale exclusive. Le projet de loi proposé a pour but de ne pas nuire à la capacité des provinces de prévoir des règlements dans le domaine de la protection des consommateurs, et dont les droits continueraient d'être protégés sous le régime des lois provinciales.

Laissez-moi d'abord vous donner un aperçu rapide des éléments qu'elle contient. Les modifications qu'on propose d'apporter à la Loi sur les banques et à la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sont axées sur trois thèmes.

Le premier élément vise à exiger que les banques établissent de nouveaux processus ou de nouvelles pratiques internes afin de renforcer davantage les résultats pour les clients. Je voudrais souligner deux ou trois exemples. Notamment, une nouvelle mesure obligerait les banques à affecter un comité formé de membres de leur conseil d'administration à la surveillance des obligations de la banque envers les clients.

Ensuite, ce comité aurait l'obligation de rendre des comptes sur ses activités une fois par année au commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière.

Une autre mesure importante obligerait les banques à établir des politiques et des procédures visant à s'assurer que les produits et les services offerts à une personne sont appropriés, au regard de sa situation et de ses besoins financiers.

De plus, les banques seraient tenues de veiller à ce que leurs pratiques de rémunération, y compris les avantages sociaux, ne nuisent pas à la capacité des employés et des agents de respecter les procédures visant à garantir le caractère adéquat des produits et des services que j'ai mentionnés.

Je voudrais maintenant aborder le second élément fondamental. J'essaie d'être brève. Le projet de loi comporte un certain nombre d'éléments importants, mais je voudrais faire ressortir les éléments clés.

Le projet de loi propose également de nouveaux outils qui permettraient au commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada de mieux harmoniser les activités de l'agence avec les pratiques exemplaires en matière de supervision et de promouvoir la conformité avec le Régime de protection des consommateurs en matière financière.

Tout d'abord, on propose que le commissaire ait le pouvoir d'ordonner aux banques de prendre des mesures dans le but de remédier à la non-conformité avec leurs obligations prévues par la loi au titre du régime de protection des consommateurs. Ce pouvoir permettrait notamment d'ordonner le remboursement des

Second, the amendments are proposed to the Financial Consumer Agency of Canada Act to increase from \$500,000 to \$10 million per violation the maximum penalty that can be imposed on banks found by the commissioner to have breached their legal obligations under the framework. As a complementary provision, the name of the bank that would be subject to the penalty would be publicly identified in the commissioner's decision.

There is a third group of improvements that would further empower and protect consumers. The legislation, for instance, contains new prohibitions that would provide that consumers cannot be provided with misleading information, that there cannot be undue pressure applied and that consumers cannot be taken advantage of under any circumstances.

A number of improvements are made to the way banks handle complaints. For example, there would be a new requirement to keep a record of all complaints, making this information available to the Financial Consumer Agency Commissioner.

There would also be a prohibition on using misleading terms, including ombudsman, to describe a bank's internal complaint handling procedures.

Furthermore, there would be a new requirement for improved external complaint bodies to publish a summary with reasons for each final recommendation they make.

I have tried quickly, in the interests of being expeditious, to highlight a few items. We are very pleased to answer any questions that you might have.

Richard Bilodeau, Director General, Supervision and Promotion Branch, Financial Consumer Agency of Canada: Thank you for inviting the Financial Consumer Agency of Canada to participate in this study of Bill C-86.

In March of this year, FCAC published a report entitled *Domestic Bank Retail Sales Practices Review*. The review examined risk drivers related to sales practices risk, including sales targets and incentive programs, as well as the controls in place to mitigate risks associated with sales practices.

Among our key findings was that the retail banking culture encourages employees to sell products and services and reward them for sales success. This sharp focus on sales can increase the risk of misselling and breaching market conduct obligations. The

clients lorsque les banques ont perçu des frais de façon inappropriée.

Ensuite, on propose d'apporter des modifications à la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada afin de faire passer de 500 000 \$ à 10 millions de dollars par violation la sanction maximale pouvant être imposée aux banques qui, selon le commissaire, n'ont pas respecté leurs obligations prévues par la loi au titre du régime. En guise de mesure complémentaire, le nom de la banque qui ferait l'objet de la sanction serait mentionné publiquement dans la décision du commissaire.

Pour le troisième élément, d'autres améliorations viendraient accroître les pouvoirs et la protection accordés aux consommateurs. Par exemple, le projet de loi contient de nouvelles interdictions qui prévoieraient que l'on ne peut pas fournir de renseignements trompeurs aux consommateurs, qu'on ne peut pas exercer sur eux une pression indue et qu'on ne peut profiter d'eux en aucune circonstance.

Un certain nombre d'améliorations sont apportées à la façon dont les banques traitent les plaintes. Par exemple, une nouvelle exigence obligerait la tenue d'un registre de toutes les plaintes, ce qui rendrait cette information accessible au commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière.

Il sera également interdit d'employer des termes trompeurs, notamment « ombudsman », pour décrire les procédures internes de traitement des plaintes d'une banque.

De plus, une nouvelle exigence obligerait les organismes externes de traitement des plaintes — terme dont la définition a été améliorée — à publier un résumé présentant les motifs de chaque recommandation finale qu'ils formulent.

J'ai tenté, dans le but d'accélérer le processus, de souligner rapidement quelques éléments. Nous serons très heureux de répondre à toute question que vous pourriez nous poser.

Richard Bilodeau, directeur général, Direction de la supervision et de la promotion, Agence de la consommation en matière financière du Canada : Je vous remercie d'avoir invité l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à participer à l'étude du projet de loi C-86.

En mars dernier, l'ACFC a publié un rapport intitulé *Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes*, qui portait sur les facteurs de risque liés aux pratiques de vente, comme les objectifs de vente et les programmes d'incitatifs, ainsi que sur les mesures de contrôle mises en place pour atténuer ces risques.

Nos principales constatations nous ont permis notamment de conclure que la culture des services bancaires de détail encourage les employés à vendre des produits et des services et les récompense pour leurs réussites à ce chapitre. Or, cette

controls banks have put in place to monitor, identify and mitigate these risks are insufficient.

The work that we started on the sales practices review and published earlier this year continues to date. For example, earlier this fall we delivered to each bank that we reviewed detailed institution-specific reports where we identified a number of recommendations. We are now working with them to ensure that they implement the necessary changes to mitigate the risks that we identified in our report earlier this year.

[Translation]

We also published our *Report on Best Practices in Financial Consumer Protection*, which was submitted to the Minister of Finance after a pan-Canadian consultation. FCAC found that, overall, Canada's federal financial consumer protection framework is strong. However, we also identified areas for improvement. The improvements recommended include: Certain business practices, better supervision and enforcement tools and measures to better empower and protect consumers.

[English]

If enacted, the consumer protection measures in Bill C-86 would bring about very positive developments for Canadian financial consumers. The proposed legislation would reinforce and consolidate the FCAC mandate to protect Canadian financial consumers and to coincide with and support the agency's adaptation to a constantly changing, complex financial marketplace.

More specifically, the bill would enhance our ability to supervise and enforce compliance. It would clarify expectations of how financial institutions must meet their obligations. It would also increase the severity of consequences should banks fail to meet these obligations.

The proposed changes would also strengthen the agency's financial literacy mandate. By better integrating financial literacy within our mandated purpose, the bill would allow the agency to better structure our financial responsibilities. The agency has built a foundation for long-term federal financial literacy work, and this work will continue to be a priority for the agency.

stratégie fortement axée sur les ventes pourrait faire augmenter le risque de vente abusive et de manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales, et les mesures de contrôle que les banques ont mises en place pour surveiller, cerner et réduire les risques sont insuffisantes.

Les travaux que nous avons entrepris dans le cadre de l'examen des pratiques de vente et que nous avons publiés plus tôt cette année se poursuivent à ce jour. Par exemple, plus tôt cet automne, nous avons remis à chaque banque un rapport individuel détaillé contenant un certain nombre de recommandations. Nous travaillons maintenant avec les banques dans le but de nous assurer qu'elles apportent les changements nécessaires pour atténuer les risques que nous avons relevés dans notre rapport, plus tôt cette année.

[Français]

Nous avons également publié, plus tôt cette année, notre *Rapport sur les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers*, qui est présenté au ministre des Finances au terme d'une consultation pancanadienne. L'ACFC a conclu que, dans l'ensemble, le régime de protection des consommateurs dans le domaine financier était robuste. Par contre, nous avons également cerné certaines améliorations. Les améliorations recommandées comprennent un meilleur encadrement de certaines pratiques commerciales, une supervision accrue avec des outils de mise en application supplémentaires, ainsi que l'adoption de mesures ciblées pour mieux outiller et mieux protéger les consommateurs.

[Traduction]

Si elles devaient être adoptées, les mesures de protection des consommateurs prévues dans le projet de loi C-86 marqueraient une évolution très positive pour les consommateurs canadiens de produits et services financiers. Les dispositions proposées aideraient l'ACFC à consolider son mandat de protection des consommateurs et à s'adapter à un marché financier complexe et en constante mutation.

Plus particulièrement, le projet de loi renforcerait notre capacité de surveillance et d'application de la loi. Il clarifierait les attentes envers les institutions financières en ce qui a trait à leurs obligations. Il augmenterait également la gravité des conséquences pour les banques qui ne respecteraient pas ces obligations.

Les changements proposés renforceraient aussi le mandat de l'agence en matière de littéracie financière. Comme il entraînerait une meilleure intégration de la littéracie financière dans notre mandat, le projet de loi nous permettrait de mieux structurer nos responsabilités financières. L'agence a jeté les bases d'un travail d'amélioration à long terme de la littéracie financière à l'échelon fédéral, et ce travail continuera d'être une priorité pour elle.

[Translation]

Thank you again for the opportunity to appear before you. My colleague and I would be pleased to answer any questions you may have.

[English]

The Chair: Thank you very much for those two very good presentations. We will move to questions now.

Senator Wetston: There are about 60 pages in the bill dealing with what you summarized in very short form. I have taken a look at some of the provisions, but I must say that I am a bit overwhelmed by the technical nature of many of them.

Could you enlighten us with respect to what you believe are the major and more significant provisions in the bill as they affect consumers?

I also have a question or two about FCAC. I will give you an example. When you discussed this, Ms. Ryan, you were talking about what the securities industry has done for many years with respect to knowing your client and knowing your product. You are using words like suitability and those kinds of descriptions, which is very common in the securities industry, as you know. Are you developing policies and approaches similar to that?

Jean-François Girard, Director, Consumer Affairs, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch, Department of Finance Canada: The legislation is setting up the foundation for this to happen. By design, it is not specific to a certain procedure in the sense that banks offer a variety of products and products change.

The expectation is that banks subject to the legislation will develop policies and procedures that will force them as they sell products to ask the right questions and to ensure that they consider the needs of customers. These policies and procedures would be subject to supervision by our agency.

It is a fairly general requirement that provides flexibility to have our supervisors engaged with the banks and ensure that they have the proper policy and procedures to meet the expectations set out in the legislation.

Senator Wetston: I need some clarity here. For at least 30, 40 or 50 years, the securities industry has regulated the activity of dealers dealing with their clients. I have just described the framework. It has been evolving, as you know, and it continues

[Français]

Merci encore de cette occasion de témoigner devant vous. Mon collègue et moi serons heureux de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le président : Merci beaucoup de ces deux très bons exposés. Nous allons maintenant passer aux questions.

Le sénateur Wetston : Le projet de loi contient environ 60 pages portant sur ce que vous avez résumé de façon très abrégée. J'ai jeté un coup d'œil à certaines des dispositions, mais je dois dire que je suis un peu dépassé par la nature technique d'un grand nombre d'entre elles.

Pourriez-vous nous parler de ce que vous croyez être les dispositions majeures et importantes du projet de loi et de leur incidence sur les consommateurs?

J'ai aussi une ou deux questions à poser au sujet de l'ACFC. Je vais vous donner un exemple. Quand vous avez abordé cette question, madame Ryan, vous parliez de ce que fait l'industrie des valeurs mobilières depuis de nombreuses années relativement au fait de connaître ses clients et de connaître son produit. Vous employez des termes comme « caractère adapté » et ce genre de descriptions qui sont très courants dans l'industrie des valeurs mobilières, comme vous le savez. Élaborez-vous des politiques et des approches semblables à cela?

Jean-François Girard, directeur, Consommation en matière financière, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances Canada : Le projet de loi jette les bases nécessaires pour que cela se produise. Il est conçu pour ne pas prévoir une certaine procédure précisément, compte tenu du fait que les banques offrent divers produits et que les produits changent.

On s'attend à ce que les banques assujetties au projet de loi élaborent des politiques et des procédures qui les forceront, au moment où elles vendront des produits, à poser les bonnes questions et à s'assurer qu'elles tiennent compte des besoins des clients. Ces politiques et procédures feraient l'objet d'une supervision par notre agence.

Il s'agit d'une exigence relativement générale qui procure la marge de manœuvre nécessaire pour permettre à nos superviseurs d'intervenir auprès des banques et de s'assurer qu'elles ont établi des politiques et des procédures appropriées pour répondre aux attentes établies dans le projet de loi.

Le sénateur Wetston : J'ai besoin de précisions à ce sujet. Depuis au moins 30, 40 ou 50 ans, l'industrie des valeurs mobilières réglemente l'activité des courtiers faisant affaire avec leurs clients. Je viens tout juste de décrire le régime. Comme

to evolve. It is important because the regulatory requirements are mandatory.

When you describe what you are describing here, who will implement this? Who will oversee this? Who will have responsibility for enforcement? Are we talking about the same thing?

Let us take any traditional bank and split it in two. On the one side you have banking and on the other side you have a whole dealer network. That whole dealer network has been exposed to IROC and CSA requirements for many years. It has much of this in place and is still being improved or updated.

In what you have just described to me, are you saying you have not learned anything and that you can't apply this to the banking side? When you talk about products, look at the product complexity on the securities side and then think about it on the banking side.

Help this committee, please, to understand exactly what you intend to do because at this stage it sounds very general.

Ms. Ryan: We ground a number of our recommendations from the recommendations that the Financial Consumer Agency of Canada made in their report.

Our intention is to ensure that banks, as they design products and services, think about the needs of customers. In this framework, each bank would be obliged to have policies and procedures that take account of the needs of customers.

We don't impose in the legislation the best interest test as they do in securities law. Instead, each institution would look at their suite of products and services and then figure out how to build in those protections so as to protect the consumer.

It would be at the design phase and at the selling phase. It would be through the lifecycle, but it isn't actually taking the best interest test that the securities regulators use and applying it. It is taking a test called suitability, but it is allowing the banks to create the test that best suits their needs while ensuring that the needs of customers are also taken into account.

It is providing some flexibility on the design, but the objective is to respond to the concern highlighted by the FCAC, which was

vous le savez, il a évolué, et il continue de le faire. C'est important, parce que les exigences réglementaires sont obligatoires.

Concernant ce que vous décrivez, qui mettra en œuvre cette mesure? Qui assurera la supervision à cet égard? Qui aura la responsabilité de la faire appliquer? Parlons-nous de la même chose?

Prenons n'importe quelle banque traditionnelle et séparons-la en deux. D'un côté, il y a les services bancaires, et de l'autre, il y a tout un réseau de courtiers. Ce réseau est exposé aux exigences de l'OCRCVM et de la CSA depuis de nombreuses années. Il a mis beaucoup de ces mesures en place et fait encore l'objet d'améliorations ou de mises à jour.

Dans ce que vous venez tout juste de me décrire, affirmez-vous que vous n'avez rien appris et que vous ne pouvez pas appliquer ces dispositions du côté des services bancaires? Quand vous parlez des produits, examinez la complexité du produit, du côté des valeurs mobilières, puis réfléchissez-y du côté des services bancaires.

Je vous prie d'aider le comité à comprendre exactement ce que vous avez l'intention de faire, parce que, pour l'instant, on a l'impression que c'est très général.

Mme Ryan : Nous avons fondé un certain nombre de nos recommandations sur celles que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada avait formulées dans son rapport.

Nous avons l'intention de veiller à ce que les banques, au moment de concevoir des produits et des services, réfléchissent aux besoins des clients. Sous ce régime, chaque banque serait obligée d'établir des politiques et des procédures qui tiennent compte des besoins des clients.

Dans le projet de loi, nous n'imposons pas le critère de l'intérêt supérieur, comme c'est le cas dans les lois régissant les valeurs mobilières. Chaque institution examinerait plutôt son éventail de produits et services, puis trouverait une façon d'intégrer ces mesures de protection, de manière à protéger le consommateur.

Ce serait aux étapes de la conception et de la vente et tout au long du cycle de vie, mais, en réalité, le régime ne tient pas compte du critère relatif à l'intérêt supérieur qu'utilisent les organismes de réglementation des valeurs mobilières, et il n'applique pas ce critère. Il utilise le critère de ce qu'on appelle le caractère adéquat, mais il permet aux banques de créer le critère qui répond le mieux à leurs besoins, tout en s'assurant que les besoins des consommateurs sont également pris en compte.

Il prévoit une certaine marge de manœuvre relativement à la conception, mais l'objectif consiste à dissiper les préoccupations

that the needs of customers were not being considered adequately through the selling cycle.

Mr. Bilodeau: In the report we identified the sharp focus on sales, obviously driven for some products by certain compensation structures that could entice employees to sell things that might not be best for consumers.

By incorporating the need to have policies and procedures, by taking into account the needs of consumers, and by ensuring that any compensation or remuneration for employees doesn't interfere with those policies and procedures to ensure banks do the right thing and train employees to do the right thing, these three things taken together will help achieve or resolve some of the issues we identified in our report.

Furthermore, if and when the legislation is enacted, it will give us the opportunity to go to banks and have a look at those policies and procedures to ensure they are doing what the legislation requires: Did they take the needs of customers into account? Did they implement these things? Then we can look at the remuneration to see if in fact it is not interfering with the process. If we find that it does, then we can have a conversation with the institution to get it to make changes.

It is just like what we are doing now with the recommendations that we made in our report. We identified a number of issues and what we wanted the banks to do to make it better for consumers.

Senator Wallin: Under what auspices do you have the right to tell a board of directors to form a committee and to staff it up? Do you have the right to do that?

Ms. Ryan: The model we are proposing to use here is a model similar to that used for the audit committee of a bank under.

In the Bank Act we want banks to pay particular attention to two areas. One is obviously the financial soundness of the institution, so we require an audit committee. Also we want banks and their management to avoid conflicts of interest, so we have a conduct review committee.

This is the model we are nearing here. We are asking the banks to pay particular attention to the interests of bank consumers. Indeed, we have this model that has proven to be a very effective model.

soulevées par l'ACFC, c'est-à-dire que les besoins des consommateurs n'étaient pas adéquatement pris en compte tout au long du cycle de vente.

M. Bilodeau : Dans le rapport, nous avons mentionné l'accent considérable mis sur les ventes, qui est manifestement motivé, dans le cas de certains produits, par certaines structures de rémunération pouvant inciter des employés à vendre des choses qui ne sont peut-être pas ce qu'il y a de mieux pour les clients.

L'intégration de la nécessité d'établir des politiques et des procédures, la prise en considération des besoins des consommateurs et le fait de s'assurer que toute rémunération des employés ne contrevient pas à ces politiques et procédures pour garantir que les banques font ce qu'il faut et forment leurs employés à agir de la bonne façon, voilà les trois éléments qui, ensemble, contribueront à l'atteinte de certains des objectifs ou au règlement de certains problèmes que nous avons mentionnés dans notre rapport.

De plus, si le projet de loi est promulgué, il nous donnera la possibilité de nous adresser aux banques et de jeter un coup d'œil à ces politiques et procédures afin de nous assurer qu'elles produisent l'effet exigé par la loi : a-t-on tenu compte des besoins des clients? A-t-on mis en œuvre ces éléments? Ensuite, nous pourrions examiner la rémunération afin de déterminer si, en fait, elle ne nuit pas au processus. Si nous découvrons que c'est le cas, nous pourrions tenir une conversation avec les responsables de l'institution afin de les amener à apporter les changements.

C'est exactement comme ce que nous faisons actuellement en ce qui concerne les recommandations formulées dans notre rapport. Nous avons recensé un certain nombre de problèmes et expliqué ce que nous voulons que les banques fassent afin d'améliorer la situation pour les consommateurs.

La sénatrice Wallin : Qu'est-ce qui vous donne le droit de dire à un conseil d'administration de former un comité et d'y affecter du personnel? Avez-vous le droit de faire cela?

Mme Ryan : Le modèle que nous proposons d'utiliser est semblable à celui que l'on utilise pour le comité de vérification d'une banque.

Sous le régime de la Loi sur les banques, nous voulons que les institutions prêtent une attention particulière à deux aspects. L'un est évidemment leur solidité financière, alors nous avons besoin d'un comité de vérification. En outre, nous voulons que les banques et leur direction évitent les conflits d'intérêts, alors nous établissons un comité de révision.

Il s'agit du modèle dont on se rapproche ici. Nous demandons aux banques de prêter une attention particulière à l'intérêt de leurs clients. En effet, nous disposons de ce modèle qui s'est avéré être très efficace.

Senator Wallin: Sitting on a board, I would say we are in the business of customers. If we are not looking after the interests of customers, then we will not be in business.

There are always exceptions to the rule, but it seems odd that you would have a committee doing your job.

Mr. Bilodeau: We did a review of sales practices at banks, not so much on whether or not they were focused on their customers, but on not enough attention being paid at the board level to sales practices, risks and market conduct obligations.

We were making sure that the banks were complying with the consumer provisions of the Bank Act. We found that they were not being elevated in a detailed fashion to the boards of directors to allow them to have enough information to ask the right questions of management. One finding we identified and flagged was that we didn't think there was enough focus being paid at the board level to ensure that they were complying with their market conduct obligations.

Senator Wallin: Maybe I don't understand exactly what this entails. You want this special committee of the board to examine the regulations and look at reports from each institution to say how many complaints they had. In reality, how would this function?

Ms. Ryan: First, the legislation asks the bank to establish a committee. Second, we lay out a mandate just as we do for the audit committee.

The committee will establish procedures for ensuring that they are complying with the consumer provisions. To ensure they have adequate procedures, the committee will establish those. They will review those to see how management is ensuring that those are being adhered to. They will report annually back to their boards of directors, and then the boards of directors will report to the commissioner.

We create a mandate and give them specific jobs. The banks create the procedures, follow up to ensure that those procedures are being observed and report back to the boards, so that the boards can talk about those issues and report to the commissioner.

Senator Wallin: I guess it is that last part I don't understand. If someone discovers a problem, you will say, "Fix it." That would happen, presumably quickly at a manager level, never

La sénatrice Wallin : Je siége à un conseil d'administration, et je dirais que nos activités sont axées sur les clients. Si nous ne tenions pas compte de leurs intérêts, nous ne serions pas dans les affaires.

Il y a toujours des exceptions à la règle, mais il semble bizarre que vous chargiez un comité de faire votre travail.

M. Bilodeau : Nous avons effectué un examen des pratiques de vente dans les banques, lequel ne portait pas tant sur la mesure dans laquelle elles se concentraient ou non sur leurs clients, mais plutôt sur le fait qu'à l'échelon du conseil d'administration, on ne prêtait pas suffisamment attention aux pratiques de vente, aux risques et aux obligations en matière de pratiques commerciales.

Nous nous assurons que les banques se conformaient aux dispositions relatives aux consommateurs de la Loi sur les banques. Nous avons découvert qu'on ne faisait pas remonter ces détails jusqu'à l'échelon des conseils d'administration afin de leur permettre de disposer de suffisamment d'information pour poser les bonnes questions à la direction. Une conclusion à laquelle nous sommes parvenus et que nous avons fait ressortir était le fait que nous ne pensions pas que les conseils d'administration se concentraient assez sur la question du respect des obligations en matière de pratiques commerciales.

La sénatrice Wallin : Je ne comprends peut-être pas exactement ce que cela suppose. Vous voulez que ce comité spécial formé de membres du conseil examine la réglementation et qu'il étudie les rapports de chaque institution afin de savoir combien de plaintes ont été reçues. En réalité, comment ce système fonctionnerait-il?

Mme Ryan : Premièrement, le projet de loi demande aux banques d'établir un comité. Deuxièmement, nous lui conférons un mandat, tout comme nous le faisons dans le cas du comité de vérification.

Le comité en question établira les procédures nécessaires pour s'assurer que les banques respectent les dispositions relatives aux consommateurs. Le comité fera ce travail afin de veiller à ce que les banques soient dotées de procédures adéquates. Il examinera ces procédures afin de déterminer comment la direction s'assure qu'elles sont respectées. Une fois par année, il rendra des comptes à son conseil d'administration, lequel en fera ensuite rapport au commissaire.

Nous créons un mandat et attribuons des tâches précises aux banques. Elles créent les procédures, effectuent un suivi afin de s'assurer que ces procédures sont respectées et rendent des comptes à leur conseil d'administration, lequel aborde ces enjeux et en fait rapport au commissaire.

La sénatrice Wallin : Je pense que c'est la dernière partie que je ne comprends pas. Si une personne découvre un problème, vous lui direz de le corriger. Il est à supposer que ce processus se

mind kicking it up to the board. Then you want to kick it to a commissioner.

I am trying to find out the purpose of a whole new layer of bureaucracy here.

Ms. Ryan: The idea here is to have an intentional examination of the consumer framework and to have all of the elements brought to one committee, looked at, and then reported to the board. As you said, if there is an issue that needs to be fixed, the board would indeed do that. This ensures that there is a complete picture being brought to the board.

Committees can be useful because boards have so much in front of them. They would then have a specific committee. Many banks actually have nominating committees as well. You give an expert group the role of digging in and understanding the details. Then they report back to the board and summarize what they are seeing.

Senator C. Deacon: To keep building on the same line of questioning, when I took the Canadian Securities Course in the summer of 1979, knowing your client was a big part of the program then. It sounds like you are developing something separate, which doesn't put the responsibility right at the front line where the pitches are being made. It puzzles me that we are not building from something that we have seen has had effect.

What are you using for your key performance indicators? What will you be watching to say this is actually cost effectively and cost efficiently improving the protection of consumers in Canada and improving the practices of the banks? What KPIs have you put in place to track that?

Mr. Bilodeau: The answer about KPI is harder to identify. If and when the legislation is implemented, we started in anticipation of working with the institutions in anticipation of delivering our expectations to them and saying, "As you are developing your policy and procedures, here is what you need to build in to ensure that when you and your staff are selling products you are taking into account the needs of consumers."

That can vary by product. You will not build the same thing for every product because not every product has the same characteristics. As was pointed out earlier, different products will have different complexities. Whether you are getting a mortgage or opening a simple chequing account, they are not the same complexities. We will work with the institutions to develop what are those right policies and procedures. We will supervise them.

déroulerait rapidement à l'échelon de la direction et qu'on laisserait tomber l'idée de faire part du problème au conseil d'administration. Ensuite, on voudra le communiquer à un commissaire.

J'essaie de découvrir dans quel but on établirait toute une nouvelle couche de bureaucratie.

Mme Ryan : L'idée, c'est qu'un examen intentionnel du régime de protection des consommateurs ait lieu et que tous les éléments soient soumis à un seul comité, qui les examinera, puis qui en rendra compte au conseil. Comme vous l'avez dit, si un problème doit être corrigé, le conseil s'en chargerait effectivement. Ainsi, on s'assure qu'un tableau complet est présenté au conseil d'administration.

Les comités peuvent être utiles parce que les conseils ont beaucoup de choses à s'occuper. Ils disposeraient donc d'un comité particulier. De nombreuses banques disposent également de comités des candidatures. On attribue à un groupe d'experts le rôle d'approfondir la question et de comprendre des détails. Ensuite, il rend des comptes au conseil d'administration et résume ses observations.

Le sénateur C. Deacon : Pour continuer à faire fond sur cette série de questions, quand j'ai suivi le cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada, à l'été 1979, à l'époque, la connaissance de ses clients représentait un volet important du programme. On dirait que vous élaborez quelque chose de distinct, qui n'attribue pas la responsabilité directement en première ligne, où la salade est vendue. Je suis étonné que nous ne mettions pas à profit quelque chose qui, nous l'avons constaté, a produit un effet.

Quels sont vos indicateurs de rendement clés? Qu'allez-vous regarder afin d'affirmer que telle mesure améliore de façon rentable et économique la protection des consommateurs au Canada ainsi que les pratiques des banques? Quels IRC avez-vous mis en place afin de faire le suivi de ces aspects?

M. Bilodeau : La réponse au sujet des IRC est plus difficile à trouver. Si le projet de loi est mis en œuvre... Nous avons commencé à effectuer ce travail, en prévision de notre collaboration avec les institutions, de la communication de nos attentes à leur égard et du moment où nous leur dirons : « Lorsque vous élaborerez vos politiques et procédures, voici ce que vous devrez intégrer pour vous assurer que, quand les membres de votre personnel et vous-mêmes vendrez des produits, vous tiendrez compte des besoins des clients. »

Cela peut varier en fonction du produit. On n'établira pas la même chose pour tous les produits parce qu'ils n'ont pas tous les mêmes caractéristiques. Comme on l'a indiqué plus tôt, divers produits présentent différentes particularités. Que vous obteniez une hypothèque ou que vous ouvriez un simple compte chèques, les particularités ne sont pas les mêmes. Nous travaillerons avec les institutions afin d'établir la nature des bonnes politiques et

We will ensure they implement them. We will ensure they train their employees on them as well.

As part of our supervision process, we conducted a sales practices review. We will continue conducting industry reviews that can allow us to see how the banks are doing.

Senator C. Deacon: With respect, Mr. Bilodeau, I am not hearing that you have identified exactly what you want to accomplish. You are identifying how you want to accomplish it but not what you want to accomplish. I have not heard anything about benchmarking.

I have heard here is where we are today, and if we make these changes we will be better tomorrow. You are clearly identifying how, but where are we today? Where will we be tomorrow? What will you be tracking to ensure that we will be better and that this is actually worth the effort that has been put in?

Mr. Bilodeau: We have lots of tools at our disposal to supervise institutions. As an initial step we will ensure that the banks have implemented the policy and procedures in a way that we are happy with and that they have taken the consumer needs into consideration. Then we can test those with the institutions.

Whether or not we do another industry review, hypothetically, in three years from now, once everything has been in place for a while we can review how things are being sold to consumers. If you take a step back, we did a sales practices review and in a lot of products consumer needs were not being taken into account.

If we repeated the same exercise, or at least focused on products, we could see how the products were being sold to consumers and say something about whether or not those policies and procedures have changed the conversation between the employee and the consumer on a product-by-product basis.

We have established somewhat of a benchmark with ourselves in practices review, where we have identified a number of issues that were eventually useful in developing the legislation.

Senator C. Deacon: I will change tack for a second, and then maybe ask to go to second round with other questions.

procédures. Nous les superviserons. Nous veillerons à ce qu'elles les mettent en œuvre. Nous allons nous assurer qu'elles forment leurs employés à cet égard également.

Dans le cadre de notre processus de supervision, nous avons effectué un examen des pratiques de vente. Nous continuerons à procéder à des examens de l'industrie qui pourront nous permettre de déterminer comment les banques se portent.

Le sénateur C. Deacon : Avec tout le respect que je vous dois, monsieur Bilodeau, je ne vous entends pas préciser exactement ce que vous voulez accomplir. Vous décrivez la façon dont vous voulez le faire, mais pas ce que vous voulez accomplir. Je n'ai rien entendu au sujet de données de référence.

Ce que je vous ai entendu décrire, c'est notre situation actuelle, et vous avez affirmé que, si nous apportons ces modifications, nous nous porterons mieux dans l'avenir. Vous décrivez clairement comment, mais où en sommes-nous aujourd'hui? Où en serons-nous demain? De quoi allez-vous faire le suivi pour vous assurer que nous nous porterons mieux et que cette mesure vaut vraiment l'effort qu'on aura déployé?

M. Bilodeau : Nous avons beaucoup d'outils à notre disposition pour superviser les institutions. En guise de première étape, nous veillerons à ce que les banques mettent en œuvre la politique et les procédures d'une manière que nous estimerons satisfaisante et qu'elles prennent en considération les besoins des clients. Ensuite, nous pourrions mettre ces outils à l'essai auprès des institutions.

Que nous procédions ou non à un autre examen de l'industrie, hypothétiquement, dans trois ans, une fois que tout aura été mis en place depuis un certain temps, nous pouvons dans tous les cas examiner comment les produits sont vendus aux consommateurs. Si on prend du recul, l'examen des pratiques de vente que nous avons effectué a révélé que, dans le cas de beaucoup de produits, les besoins du client n'ont pas été pris en compte.

Si nous répétions le même exercice, ou, du moins, que nous nous concentrons sur les produits, nous pourrions voir comment les produits sont vendus aux clients et nous exprimer au sujet des changements que ces politiques et procédures ont entraînés dans la discussion entre l'employé et le client en ce qui concerne chaque produit.

Nous avons en quelque sorte établi un point de repère, dans le cadre de l'examen des pratiques, lequel nous a permis de cerner un certain nombre d'enjeux qui ont fini par être utiles à l'élaboration du projet de loi.

Le sénateur C. Deacon : Je vais changer de sujet pour une seconde, puis je demanderai peut-être une période d'intervention pendant la deuxième série de questions afin de pouvoir obtenir d'autres réponses.

On the federal-provincial jurisdiction issue, what efforts have been made over the period of time since many of the intended changes to the act were originally before the Senate? What efforts have been made to work with the provinces? What agreement do you have with the provinces to make sure that you are working together in an effective and cost-efficient way, not to increase the bureaucratic or administrative burden, but to do a better job of protecting consumers?

What efforts have been made to be very clear not to duplicate and not to have gaps between the chairs in that regard? That was a major concern pushed back toward you from the Senate before.

Ms. Ryan: Right, absolutely. One of the first things the Minister of Finance did was to ask the Commissioner of the Financial Consumer Agency to prepare a report on consumer best practices, looking at domestic standards in consultation and collaboration with the provinces and internationally as well.

Mr. Bilodeau: As part of the consultation, the commissioner met to have a conversation with every jurisdiction to try to find out what were the best practices. It wasn't the first time she did this exercise. She has engaged and she continues to engage with the provinces on a regular basis to advance consumer protection and to identify what we do, what they do, and how we can work together.

We have in place a memorandum of understanding with IIROC so that we can better work with certain regulators. The best practices allowed us to identify what was going on in the provinces and to see what worked, what needed to be made better, and where gaps existed for consumers of federal banks. We identified those in the report, and many of them are reflected in the legislation.

Ms. Ryan: After we had the benefit of reading the FCAC report, within finance we developed policy proposals and then went out to meet or speak with all the jurisdictions, provinces and territories. We shared our initial thinking about the proposals. We received a number of suggestions about how we might improve those, and those were integrated.

We heard from some provinces. They thought some of our ideas were interesting. They would look at them and in time see how they developed and how Parliament might receive them.

Concernant la question de la compétence fédérale-provinciale, quels efforts ont été déployés au cours de la période qui s'est écoulée depuis qu'un grand nombre des modifications qu'on voulait apporter à la loi ont été présentées au Sénat? Quels efforts ont été déployés dans le but de travailler avec les provinces? Quelles ententes avez-vous conclues avec elles dans le but de vous assurer que vous travaillerez ensemble d'une manière efficace et rentable, non pas pour augmenter le fardeau bureaucratique ou administratif, mais pour mieux protéger les consommateurs?

Quels efforts ont été déployés afin de garantir qu'il n'y ait pas de chevauchement et que rien ne passe entre les mailles du filet? Il s'agit d'une préoccupation majeure dont le Sénat vous a déjà fait part.

Mme Ryan : Exact, tout à fait. L'une des choses qu'a faites le ministre des Finances a été de demander à la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière de rédiger un rapport sur les pratiques exemplaires relatives aux consommateurs, dans lequel elle examinerait les normes, en consultation et en collaboration avec les provinces ainsi qu'avec des intervenants internationaux.

M. Bilodeau : Dans le cadre des consultations, la commissaire a rencontré des représentants de chaque administration dans le but de tenir une conversation et de tenter de découvrir quelles étaient les pratiques exemplaires. Ce n'était pas la première fois qu'elle menait cet exercice. Elle est intervenue régulièrement auprès des provinces, et elle continue de le faire, dans le but de promouvoir la protection des consommateurs et de déterminer ce que nous faisons chacun de notre côté et comment nous pouvons travailler ensemble.

Nous avons mis en place un protocole d'entente avec l'OCRCVM afin que nous puissions mieux travailler avec certains organismes de réglementation. Les pratiques exemplaires nous ont permis de déterminer ce qui se passait dans les provinces, de vérifier ce qui fonctionnait et ce que nous devons améliorer et de trouver les lacunes qui existaient pour les clients des banques fédérales. Nous avons indiqué ces éléments dans le rapport, et un grand nombre d'entre eux se reflètent dans le projet de loi.

Mme Ryan : Après avoir été en mesure de lire le rapport de l'ACFC, au service des finances, nous avons élaboré des propositions de politique, puis nous sommes allés rencontrer des représentants de toutes les administrations, provinces et territoires ou leur avons parlé. Nous leur avons fait part de nos réflexions initiales au sujet des propositions. Nous avons reçu un certain nombre de suggestions quant à la façon dont nous pourrions les améliorer, et ces améliorations ont été intégrées.

Nous avons entendu le point de vue de certaines provinces. Leurs responsables pensaient que certaines de nos idées étaient intéressantes. Ils les examinaient et, en temps voulu, observaient

It is probably fair to say that we feel the conversation was very useful. We hope to continue to build on those relationships as we go forward. If Parliament decides to pass this legislation, there will be a number of regulations that will be required. We have already committed to the provinces that we would consult them on those regulations.

Senator C. Deacon: Are you aware of any provinces concerned about the proposals you are putting forward in this act?

Ms. Ryan: We have generally received very good feedback on all of the proposals. There were questions about how we would interpret specific provisions. Those kinds of conversations are ongoing at this point in time.

Senator C. Deacon: Are you aware of any provinces that are not happy with the proposals put forward?

Mr. Girard: We got feedback once we explained the proposal. In particular, not having the most problematic provision in the previous iteration of 2016, the explicit assertion of exclusive federal jurisdiction, was welcomed by essentially every person to whom we spoke. After that discussion we engaged in a productive way in terms of how these proposals could be administered.

Some provinces have experience with something similar in terms of approach in different sectors. Some of the regulators we spoke to have responsibilities in the insurance sector or were financial institutions such as credit unions and not banks.

We got feedback on certain aspects that could be improved or modified and on certain pitfalls that we must be mindful of, such as primarily, the practical aspect of putting the regime in place, and not as much on the legislation itself.

Ms. Ryan explained that to put this regime in place there will need to be an extensive set of regulations. Right now we have over 20 regulations that need to be reviewed, adapted to fit with this regime, and improved where needed. There will be opportunities to consult further to make sure that some of the areas of concern in terms of administration and consistency can be addressed.

For example, one area where provincial and federal regimes somewhat overlap is in regard to disclosure when someone is signing up for a product. In the 1990s, a harmonization

leur évolution et imaginaient comment le Parlement pourrait les recevoir.

Il est probablement juste d'affirmer que nous estimons que la conversation a été très utile. Nous espérons continuer à renforcer ces relations à mesure que nous progressons. Si le Parlement décide d'adopter le projet de loi, un certain nombre de dispositions réglementaires seront requises. Nous nous sommes déjà engagés auprès des provinces à les consulter à l'égard de ces dispositions réglementaires.

Le sénateur C. Deacon : Connaissez-vous des provinces qui sont préoccupées au sujet des propositions que vous présentez dans le projet de loi?

Mme Ryan : De façon générale, nous avons reçu de la très bonne rétroaction sur toutes les propositions. Des questions ont été posées au sujet de la façon dont nous interpréterions des dispositions particulières. Ces conversations sont toujours en cours.

Le sénateur C. Deacon : Connaissez-vous des provinces qui ne sont pas heureuses des propositions présentées?

M. Girard : Nous avons obtenu de la rétroaction une fois que nous avons expliqué la proposition. Plus particulièrement, l'absence de la disposition la plus problématique de la version précédente de 2016, l'affirmation explicite de la compétence fédérale exclusive, a été accueillie favorablement par essentiellement toutes les personnes à qui nous avons parlé. Après cette discussion, nous avons discuté de façon productive de la façon dont ces propositions pourraient être appliquées.

Certaines provinces ont fait l'expérience d'une approche semblable dans des secteurs différents. Certains des intervenants auxquels nous nous sommes adressés sont des organismes de réglementation qui ont des responsabilités dans le secteur des assurances, ou bien des institutions financières telles que des coopératives de crédit, mais pas des banques.

Nous avons obtenu de la rétroaction sur certains aspects qui pourraient être améliorés ou modifiés et sur certains pièges auxquels nous devons être attentifs, comme, principalement, l'aspect pratique de la mise en place du régime, mais pas tant sur le projet de loi lui-même.

Mme Ryan vous a expliqué que, pour que ce régime puisse être mis en place, il faudra un ensemble complet de dispositions réglementaires. Actuellement, nous en avons plus de 20 qui doivent être revues, adaptées au régime et améliorées, au besoin. Il y aura des occasions de tenir d'autres consultations afin de s'assurer que certains des aspects préoccupants des points de vue de l'application et de l'uniformité puissent être corrigés.

Par exemple, l'un des domaines où les régimes provinciaux et fédéral se chevauchent d'une certaine manière, c'est en ce qui a trait à la communication des cas où une personne demande un

agreement set out a framework for areas where there could be a duplication so that the requirements between the Bank Act and provincial legislation would be equivalent. This is one area where tremendous progress has been made through that exercise. Going forward, we are certainly mindful of the need to keep going that way. This is what the actual implementation of the regime will require.

Senator C. Deacon: Can I summarize to say that the provincial response is better than it was last time and there is still a lot of work to do?

Mr. Girard: That is fair.

The Chair: If I can further summarize, do I assume from that comment that all the provinces and territories are working forward with you? There is no one saying, "This just does not work for us."

Mr. Girard: That is fair.

Senator Klyne: I will dovetail off Senator Wetston and Senator Colin Deacon. I have other questions, so I will wait until the second round and see how it works.

Going back to the customers' situations, Senator Colin Deacon says it is really in knowing your clients in terms of their circumstances, their needs and their level of financial knowledge. I assume we're talking about registered and non-registered securities and mutual funds. I thought it was a regulation that anyone selling any of those products needs to be licensed, first of all, even in the trust corporations when it comes to GICs and mutual funds. You have to explain to me if it's just these products that we are talking about.

Knowing that the banks or financial institutions do this investigation or interview to understand the clients' levels of knowledge, circumstances and needs, how do the amendments differ from what is currently being done? What is it that you're trying to fix, if you will, that is not there currently?

Mr. Girard: Just to be clear, banks have subsidiaries that deal in securities. These firms need licences and people sell products as part of these firms. They are registered and they have to hold certain licences that fit with their duties.

What we're talking about here are banking products. It could be a credit card, a line of credit, a mortgage. It could be the products that banks sell as banks. Right now, the starting point is in the act where there are no specific requirements for a bank to assess the needs of the customer.

produit. Dans les années 1990, une entente d'harmonisation a établi un cadre pour les domaines où il pourrait y avoir un chevauchement des efforts afin que les exigences prévues dans la Loi sur les banques équivalent à celles des lois provinciales. Il s'agit d'un aspect à l'égard duquel des progrès exceptionnels ont été réalisés dans le cadre de cet exercice. Dorénavant, nous serons certainement conscients de la nécessité de poursuivre sur cette lancée. Voilà ce qu'exigera la mise en œuvre du régime.

Le sénateur C. Deacon : Puis-je résumer en disant que la réaction provinciale est meilleure qu'elle ne l'avait été la dernière fois et qu'il reste encore beaucoup de travail à faire?

M. Girard : C'est juste.

Le président : Si je puis faire un autre résumé, dois-je déduire de ce commentaire que l'ensemble des provinces et des territoires font progresser les travaux avec vous? Personne ne dit : « Cela ne fonctionnera tout simplement pas pour nous? »

M. Girard : C'est juste.

Le sénateur Klyne : Je vais continuer dans la même veine que les sénateurs Wetston et Deacon. J'ai d'autres questions à poser, alors j'attendrai la deuxième série de questions pour voir comment cela fonctionne.

Pour en revenir à la situation des consommateurs, le sénateur Colin Deacon affirme qu'il s'agit en réalité de connaître ses clients, c'est-à-dire leur situation, leurs besoins et leur degré de connaissances financières. Je présume qu'il est question de valeurs mobilières nominatives et non nominatives et de fonds communs de placement. Je pensais qu'il était prévu par règlement que quiconque vend de tels produits doit détenir un permis, tout d'abord, même dans les sociétés de fiducie en ce qui a trait aux CPG et aux fonds communs de placement. Vous devez m'expliquer si ce n'est que de ces produits qu'il est question.

Comme les banques ou les institutions financières procèdent à cette enquête ou entrevue dans le but de comprendre le degré de connaissances, la situation et les besoins des clients, en quoi les modifications changent-elles le processus actuel? Que tentez-vous de corriger, si on veut, qui ne fonctionne pas actuellement?

M. Girard : Simplement pour que ce soit clair, les banques ont des filiales qui s'occupent des valeurs mobilières. Ces sociétés ont besoin de permis, et des personnes y vendent des produits. Elles sont inscrites et doivent détenir certains permis qui correspondent à leurs fonctions.

Ce dont il est question actuellement, ce sont les produits bancaires. Il pourrait s'agir d'une carte de crédit, d'une marge de crédit, d'une hypothèque. Ce pourrait être les produits que les banques vendent dans le cadre de leurs activités. En ce moment, le point de départ, c'est le fait que la loi ne contient aucune exigence particulière concernant l'obligation d'une banque d'évaluer les besoins du client.

There are areas of risk in the report the agency produced because the teller in front of the customer might have incentives to sell certain products that are better rewarded and that may not be suitable for the customer.

What we're putting forward is a requirement that they actually start asking questions. If a credit card is offered, they should ask about spending patterns: Do you intend to carry a balance? Do you expect to carry a balance or not? These would help determine, among the suite of credit cards a large bank can offer, which one is best for the customer as opposed to the one that will get the teller more scorecard points as a bank employee. This is what is put forward in this bill.

Senator Klyne: There is an amendment that allows the minister to establish a body corporate that would look at issues or complaints that haven't been resolved.

I am trying to understand how that will be different or an improvement versus what is already out there in terms of ombudsman and the like of other avenues that someone can pursue, including legal pursuit.

Ms. Ryan: Currently the legislation in the Bank Act actually creates a framework where banks are required to have internal complaint-handling processes. If customers are not satisfied with the outcome of that internal complaint process, they can go to an external complaint-handling body. All banks must be members of either one of the two that have been approved by the minister and follow the standards the Commissioner of the FCAC assesses them against.

The legislation continues that framework and makes some improvements to it. The improvements are around, for instance, making sure that there isn't confusion around the use of the word "ombudsman." It is not used by banks when it's for their internal processes. That term is reserved exclusively for the external complaint-handling bodies. It makes some improvements around disclosure.

That model is currently used in the act by the minister. There is a second model that already exists in the legislation where the minister could, if he wanted to, designate one complaint-handling body to serve the needs of all customers of banks. That has not been used by the government.

Currently two models are available in the act and the government uses the model that allows for multiple external complaint-handling bodies to be approved, and banks have to be members of both.

Le rapport qu'a produit l'agence fait état de domaines de risque parce que le caissier qui se trouve devant le client pourrait être incité à vendre certains produits qui sont associés à une meilleure récompense et qui pourraient ne pas être adaptés à ce client.

Ce que nous présentons est une exigence selon laquelle les employés de banque doivent commencer à poser des questions. Si une carte de crédit est offerte, ils devraient poser des questions au sujet des habitudes de dépense : avez-vous l'intention de reporter le paiement de l'intégralité du solde? Vous attendez-vous à pouvoir payer l'intégralité du solde ou non? Ces questions contribueraient à évaluer laquelle, parmi l'éventail de cartes de crédit que peut offrir une grande banque, est la mieux adaptée au client, au lieu que le caissier offre la carte qui lui procurera la meilleure note sur son bulletin d'employé. Voilà ce qui est présenté dans le projet de loi.

Le sénateur Klyne : Il existe une modification qui permet au ministre d'établir une personne morale qui se pencherait sur les problèmes ou les plaintes qui n'ont pas été réglés.

J'essaie de comprendre en quoi la situation sera différente ou améliorée par rapport à ce qui existe déjà, c'est-à-dire les ombudsmans et les autres recours du genre auxquels la personne peut accéder, y compris la poursuite en justice.

Mme Ryan : Actuellement, les dispositions de la Loi sur les banques créent un cadre où les banques sont tenues d'établir des processus internes de traitement des plaintes. Si les clients ne sont pas satisfaits du résultat de ce processus, ils peuvent s'adresser à un organisme externe de traitement des plaintes. Toutes les banques doivent être membres de l'un des deux organismes qui ont été approuvés par le ministre et respecter les normes selon lesquelles le commissaire de l'ACFC les évalue.

Le projet de loi maintient ce cadre et y apporte certaines améliorations. Elles concernent, par exemple, le fait de s'assurer qu'il n'y a pas de confusion relativement à l'emploi du terme « ombudsman ». Les banques ne l'utilisent pas lorsqu'il s'agit de leurs processus internes. Ce terme est réservé exclusivement aux organismes externes de traitement des plaintes. Le projet de loi apporte des améliorations en ce qui a trait à la communication.

Ce modèle est actuellement prévu par la loi et utilisé par le ministre. Il existe déjà un autre modèle dans la loi, selon lequel le ministre pourrait, s'il le voulait, désigner un unique organisme de traitement des plaintes chargé de répondre aux besoins de tous les clients des banques. Ce modèle n'a pas été utilisé par le gouvernement.

Actuellement, deux modèles sont accessibles dans la loi, mais le gouvernement utilise celui qui permet à de multiples organismes externes de traitement des plaintes d'être approuvés, et les banques doivent être membres d'un des deux.

Senator Klyne: If what exists already through an ombudsman, the Office of Consumer Affairs or the use of legal action is not working, am I to understand the minister could establish a body?

Ms. Ryan: There is authority.

Senator Klyne: What I should ask is: What is not working?

Mr. Girard: If I understand your question correctly, you might be making reference to some stakeholder groups that have identified problems with the regime.

Senator Klyne: There is a proposed amendment to allow approval of a body corporate by the minister to deal with complaints against institutions that have not been resolved.

What is the ombudsman, Consumer Affairs or legal action not solving?

Ms. Ryan: We can talk first about the changes we proposed.

Mr. Girard: Yes. The complaints are an important component of the regime. We want banks to resolve complaints when they are brought to their attention. That is how the system is designed and that is the expectation of banks.

We have made a number of proposals in this bill. One is that the banks must keep records of the complaints they are receiving. This is an important issue for us and for the banks because the agency in its supervision has advised us that some banks keep some records and that some keep different records. It's difficult to ascertain what is going on and how they are managing complaints if they are not recording them. It makes it difficult to compare the performance of the institutions.

The second problem is that they could hide systemic issues. I will give you an example of Wells Fargo in the United States. This bank was opening accounts without the consent of their customers. Their complaints-handling procedures were that the accounts of those people who were calling were closed, and they were reimbursed if there was a fee charge. If they don't keep records, senior management of the bank would have no information about the systemic issues and misbehaviour of concern in the United States and in other banks in Europe.

Knowing that, we made improvements. We want banks to keep records of the complaints. We want them to make this information available to the commissioner. As Ms. Ryan explained, if the complaints are not resolved to the satisfaction of

Le sénateur Klyne : Si le processus qui existe déjà par l'entremise de l'ombudsman, du Bureau de la consommation ou du recours à des poursuites judiciaires ne fonctionne pas, dois-je comprendre que le ministre pourrait établir un organisme?

Mme Ryan : Il en a le pouvoir.

Le sénateur Klyne : La question que je poserais est la suivante : qu'est-ce qui ne fonctionne pas?

M. Girard : Si je comprends bien votre question, vous faites peut-être allusion à certains groupes d'intervenants qui ont cerné des problèmes liés au régime.

Le sénateur Klyne : On propose une modification qui permettra l'approbation par le ministre d'une personne morale chargée de traiter les plaintes portées contre des institutions et qui n'ont pas été réglées.

Qu'est-ce que l'ombudsman, le Bureau de la consommation ou les poursuites judiciaires ne peuvent pas régler?

Mme Ryan : Nous pouvons commencer par aborder les modifications que nous avons proposées.

M. Girard : Oui. Les plaintes sont un élément important du régime. Nous voulons que les banques les règlent lorsqu'elles sont portées à leur attention. C'est ainsi que le système est conçu, et c'est ce qui est attendu des banques.

Nous avons fait un certain nombre de propositions dans le projet de loi. L'une est que les banques doivent tenir des registres des plaintes qu'elles reçoivent. Il s'agit d'une question importante pour nous et pour les banques parce que, dans le cadre de sa supervision, l'agence nous a avisés que les pratiques à cet égard diffèrent d'une banque à l'autre. Il est difficile de s'assurer de ce qui se passe et de la façon dont les plaintes sont gérées, si elles ne sont pas consignées. Ainsi, il est difficile de comparer le rendement des institutions.

L'autre enjeu tient au fait que les banques pourraient cacher des problèmes systémiques. Je vais vous donner l'exemple de Wells Fargo, aux États-Unis. Cette banque ouvrait des comptes sans le consentement de ses clients. Ses procédures de traitement des plaintes consistaient à fermer le compte des personnes qui appelaient et à leur rembourser les frais qui leur avaient été imposés. Si les banques ne tiennent pas de registre, la haute direction ne dispose d'aucune information au sujet des problèmes systémiques et des mauvais comportements préoccupants, comme ceux observés aux États-Unis et dans d'autres banques de l'Europe.

Sachant cela, nous avons apporté des améliorations. Nous voulons que les banques tiennent des registres des plaintes. Nous voulons qu'elles rendent cette information accessible au commissaire. Comme l'a expliqué Mme Ryan, si les plaintes ne

the customer, they can be brought to an independent external complaints-handling body.

Another issue was brought to our attention. The current process for the external complaints body is that the parties to the complaint bring evidence before the body and the body makes a recommendation. Then, historically, the banks have taken that recommendation in every case. This said, there were concerns that the process was not transparent because no one else would know what were the considerations taken into account and what was the outcome.

We're proposing a requirement that the external complaints body publish a summary of their recommendation. For example, it could set out what is the product or the service to which the complaint pertained. What were the circumstances? What facts were taken into account, and what was the conclusion?

On the one hand, by making it public, it allows the public to see what happened. It provides further incentive for the external complaints body, knowing that its recommendation will be made public. It's a further incentive to ensure that the fairness of the process is kept and that the outcomes we're looking for are achieved.

Senator Klyne: This is to rectify the process where it gets to an external complaints body.

Mr. Girard: Yes.

Senator Klyne: I think I understand that and what you're trying to resolve.

Maybe I will ask the question another way. Why is there an amendment that allows the minister to establish a body at corporate level to handle the things that aren't resolved, and who will pay for that?

Mr. Girard: This is included in the bill, but two paths can be taken in the existing legislation.

One is where the minister approves the provisions of the external complaints-handling body being used today.

Another path is where the minister could designate a single external complaints body. If the minister were to designate that body, the other approvals would be extinguished. This is how the regime would go forward. That aspect of the legislation is what is in the Bank Act today. It has not been changed. It has been carried into this bill. We are moving around sections in the act so that they can be together. It is reproduced here, but the specific

sont pas réglées à la satisfaction des clients, elles peuvent être soumises à un organisme externe et indépendant de traitement des plaintes.

Un autre problème a été porté à notre attention. Le processus actuel relatif à l'organisme externe de traitement des plaintes consiste à ce que les parties à la plainte présentent des éléments de preuve à l'organisme, lequel formule une recommandation. Par le passé, les banques ont suivi cette recommandation dans tous les cas. Cela dit, on craignait que le processus ne soit pas transparent parce que personne d'autre ne savait quelles étaient les considérations prises en compte et quel était le résultat.

Nous proposons d'exiger que l'organisme externe de traitement des plaintes publie un résumé de ses recommandations. Par exemple, il pourrait expliquer quel est le produit ou le service visé par la plainte. Quelles étaient les circonstances? Quels faits ont été pris en compte et quelle a été la conclusion?

D'une part, le fait de rendre les recommandations publiques permet au public de voir ce qui est arrivé. Cela incite l'organisme externe de traitement des plaintes à bien faire son travail, car il sait que ses recommandations seront rendues publiques. D'autre part, il s'agit d'une mesure de plus qui nous incite à nous assurer que l'équité du processus est maintenue et que les résultats que nous recherchons sont obtenus.

Le sénateur Klyne : Cette mesure vise à rectifier le processus au moment où la plainte parvient à un organisme externe de traitement des plaintes.

M. Girard : Oui.

Le sénateur Klyne : Je pense que je comprends cela et ce que vous tentez de régler.

Je poserai peut-être la question d'une autre manière. Pourquoi y a-t-il une modification qui permet au ministre d'établir une personne morale chargée de s'occuper des choses qui ne sont pas réglées, et qui payera pour cela?

M. Girard : C'est inclus dans le projet de loi, mais deux voies peuvent être empruntées dans la version actuelle.

Dans un cas, le ministre approuve les dispositions prévoyant l'utilisation d'un organisme externe de traitement des plaintes, comme c'est le cas aujourd'hui.

Dans l'autre, le ministre pourrait désigner un unique organisme externe de traitement des plaintes. Si le ministre désignait cet organisme, les autres approbations seraient supprimées. C'est ainsi que le régime serait mis en place. Cet aspect du projet de loi équivaut à ce qui est déjà prévu dans la Loi sur les banques aujourd'hui. Il n'a pas été modifié. Il a été ajouté au projet de loi. Nous déplaçons des articles de la loi afin

drafting of these sections is the same as it is in the Bank Act today.

Senator Klyne: What I thought was an amendment on page 272 is not an amendment.

Mr. Girard: It is not an amendment. That's right.

[Translation]

Senator Dagenais: My question is for Ms. Ryan. We are all aware that some clients often find themselves in a rather vulnerable position when they go to a financial institution, as they are not always able to request or understand some of the information. The fine print is notorious, if I may say so.

Let's take financial products or investment products as an example. To what extent will the changes you want to make through Bill C-86 require banks to declare in writing their interest or involvement in a corporation?

Mr. Girard: The regime that applies to investment products is subject to the provincial securities regime. There is no change, no specific provision, proposed to that effect. The provisions apply to products offered by the banks.

To improve the quality of the communication of information and address fine print issues, as you mentioned, a new provision will require that all contracts and product application forms include a box of summaries identifying the main features of the product. This approach is appreciated by clients since contracts can be quite complex and daunting. Information relevant to informed decision-making will be presented in plain language inside that box.

That's a great improvement. Some products in the legislation are already subject to such a requirement, but it will now be extended to all banking products.

Senator Dagenais: In your presentation, if I understood correctly, you indicated that banks could be subject to fines. You even cited a maximum penalty of \$10 million for serious violations of consumer rights. That amount is huge, to say the least.

Are you able to tell us whether, over the past four or five years, any institutions have been sentenced to the maximum fine set out in your legislation? If so, how often? What justified the increase in the fine?

de les rassembler. La disposition est reproduite ici, mais le libellé précis de ces articles est le même que dans la version actuelle de la Loi sur les banques.

Le sénateur Klyne : Ce que je pensais être une modification, à la page 272, n'en est pas une.

M. Girard : Il ne s'agit pas d'une modification. C'est exact.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Ma question s'adresse à Mme Ryan. Nous sommes tous conscients que certains clients se retrouvent souvent dans une position plutôt vulnérable lorsqu'ils se rendent dans une institution financière, car ils ne sont pas toujours en mesure d'exiger ou de comprendre certaines informations. La réputation des informations en petits caractères est bien connue, si je peux m'exprimer ainsi.

Prenons par exemple les produits financiers ou les produits d'investissement. Dans quelle mesure les modifications que vous voulez apporter grâce au projet de loi C-86 obligeront-elles les banques à déclarer par écrit leur intérêt ou leur implication dans une société?

M. Girard : Le régime qui s'applique aux produits d'investissement est assujéti au régime de valeurs mobilières des provinces. Il n'y a aucun changement à cet effet, aucune disposition spécifique n'est proposée à cet effet. Les dispositions visent les produits offerts par les banques.

Pour améliorer la qualité de la communication d'informations et traiter des questions de petits caractères, comme vous l'avez mentionné, une nouvelle disposition exigera que tout contrat et tout formulaire de demande de produits soit pourvu d'une boîte de sommaires identifiant les caractéristiques principales du produit. Cette approche est appréciée par les clients dans le sens où les contrats peuvent être assez complexes et imposants. L'information pertinente pour une prise de décision éclairée sera présentée dans un langage simple à l'intérieur de cette boîte.

Il s'agit d'une belle amélioration. Certains produits dans la loi font déjà l'objet d'une telle exigence, mais cet aspect sera étendu à tous les produits bancaires dorénavant.

Le sénateur Dagenais : Lors de votre présentation, si j'ai bien compris, vous nous avez indiqué que les banques pourraient être passibles d'amendes. Vous avez même invoqué une amende maximale de 10 millions de dollars dans les cas graves de violation des droits des consommateurs. Ce montant est imposant, c'est le moins qu'on puisse dire.

Êtes-vous en mesure de nous dire si, depuis les quatre ou cinq dernières années, des institutions ont été condamnées à l'amende maximale inscrite dans vos textes de loi? Si oui, à quelle fréquence? Qu'est-ce qui justifiait l'augmentation de l'amende?

Mr. Girard: The maximum fine currently provided for in the act is \$500,000. In our review of the legislation, those amounts were compared with those imposed for violations in other federal regimes and other jurisdictions as well. We were surprised to find that the maximum amount of \$500,000 was relatively low. We also think the incentive to comply will be much more persuasive with higher amounts. At the federal level, we discovered that a maximum fine of \$10 million can be imposed on some large entities.

In Canada, we are dealing with major banks for which \$500,000 would not really be substantial whereas such a fine could hurt some very small institutions. We have therefore added certain criteria to our proposal to allow the person responsible for administration, a commissioner under the agency's legislation, to take into account a number of factors in determining the amount of the penalty.

To answer your initial question, I will give the floor to Mr. Bilodeau.

Senator Dagenais: To wrap up the topic of fines, has the \$10 million fine you mentioned ever been imposed?

Mr. Girard: That amount is new. The law has not yet come into force. However, I would like to add that the provision dealing with the decision of the commissioner in charge, who will require that the bank be identified, is also an incentive. Both operate in parallel. We have checked with regulatory agencies and, in their experience, the amount of the fine alone or the naming alone are two incentives; putting the two together takes us much further. That is reflected in the bill.

Mr. Bilodeau: To quickly answer your question, the commissioner imposed the maximum fine of \$500,000 on only one occasion.

Senator Dagenais: Was the name of the institution disclosed?

Mr. Bilodeau: No, not in that case.

Senator Dagenais: Thank you very much.

[English]

The Chair: Before we move to the second round, I have a couple of quick questions, if I may.

M. Girard : L'amende maximale prévue à la loi présentement est de 500 000 \$. Lors de notre révision de la loi, on a comparé ces montants avec ceux imposés pour des violations dans d'autres régimes du gouvernement fédéral, ou d'autres juridictions également. Nous avons été étonnés de constater que le montant maximum de 500 000 \$ était relativement faible. Également, nous croyons que l'incitatif à la conformité sera beaucoup plus persuasif avec des montants plus élevés. À l'échelon fédéral, nous avons découvert qu'une amende maximale de 10 millions de dollars peut être imposée à certaines entités importantes.

Au Canada, nous faisons face à de très grandes banques pour lesquelles un montant de 500 000 \$ ne serait pas vraiment impressionnant et, à l'opposé, certaines institutions de très petite taille pourraient souffrir d'une telle amende. Nous avons donc ajouté certains critères à notre proposition afin de permettre à la personne qui sera responsable de l'administration, à savoir un commissaire en vertu de la loi de l'agence, de tenir compte d'un certain nombre de facteurs pour déterminer le montant de la pénalité.

Pour répondre à votre question initiale, je vais donner la parole à M. Bilodeau.

Le sénateur Dagenais : Auparavant, pour conclure sur le sujet des amendes, l'amende de 10 millions dont vous nous avez parlé a-t-elle déjà été imposée?

M. Girard : Ce montant est nouveau. La loi n'a pas encore été mise en vigueur. Cependant, j'aimerais ajouter que la disposition qui porte sur la décision du commissaire responsable qui va exiger que la banque soit identifiée, c'est aussi un incitatif. Les deux fonctionnent en parallèle. Nous avons vérifié avec des agences de réglementation et, selon leur expérience, le montant de l'amende seul ou le nom seul sont deux incitatifs; si on relie les deux, cela nous mène beaucoup plus loin. C'est ce qui est reflété dans le projet de loi.

M. Bilodeau : Pour répondre rapidement à votre question, le ou la commissaire a imposé l'amende maximale de 500 000 \$ à une seule occasion.

Le sénateur Dagenais : Le nom de l'institution a-t-il été divulgué?

M. Bilodeau : Non, pas dans ce cas.

Le sénateur Dagenais : Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président : Avant que nous passions à la deuxième série de questions, j'ai deux ou trois questions rapides à poser, si je le puis.

From both of the organizations, can you summarize what you believe is the impetus for these proposed changes?

Ms. Ryan: The first impetus is that the framework in the Bank Act was difficult for someone to understand as it was spread out over the legislation in many regulations. Perhaps at the beginning we began with the idea of creating one part or one division of the act where all the rules could be read together, so that consumers, their representatives and parliamentarians could read that part. Then they would understand how banks should treat their customers.

The Chair: Would I categorize that as housekeeping?

Ms. Ryan: Yes, although through that exercise it caused us to go back and ask what was underlying all these provisions. We ended up creating titles that guide the reader better.

The second impetus was rightly pointed out by the committee. When we first brought the legislation forward a couple of years ago, we were asked to go back and look at whether or not the legislation represented the best protection for bank customers. The FCAC report was helpful in highlighting key elements of a strong consumer protection framework. Those have been embedded in this framework, and I will turn to Richard Bilodeau to talk a bit about those.

The third was, as you're aware, the efforts of the FCAC to look at the bank sales practice and highlight areas where we want to get the incentives right for consumers. Though many consumers that go to their banks feel well treated, they will have confidence that the person who is selling them a product has the incentive of thinking about their interests.

Mr. Bilodeau: I don't want to repeat what Ms. Ryan said, but there are two things to point out in addition. We are heavily involved internationally as well through various committees. I think you learn a lot from working with other jurisdictions. A lot of that was reflected in the report on best practices that we submitted to the minister.

First, we want to keep pace with what is going on internationally. Second, on a day-to-day basis we supervise banks. We see what is working well in the legislation, and we learn lessons from that. Working collaboratively with our colleagues in the Department of Finance, we can inform discussions at the policy level and say what is working in the marketplace and what needs to be better. We can feed that into

Je m'adresse aux représentants des deux organisations : pouvez-vous résumer ce qui, selon vous, est la raison d'être de ces propositions de modification?

Mme Ryan : Tout d'abord, le régime prévu dans la Loi sur les banques était difficile à comprendre, car il était réparti un peu partout dans la loi et dans de nombreuses dispositions réglementaires. Peut-être qu'au début, nous avions l'idée de créer une partie ou une section de la loi où toutes les règles pourraient être lues ensemble, de sorte que les consommateurs, leurs représentants et les parlementaires puissent les consulter. Ensuite, ils comprendraient comment les banques devraient traiter leurs clients.

Le président : Pourrait-on dire qu'il s'agit d'un exercice d'ordre administratif?

Mme Ryan : Oui, même si cet exercice nous a amenés à retourner en arrière et à nous demander ce qui sous-tendait toutes ces dispositions. Nous avons fini par créer des titres qui orientent mieux le lecteur.

L'autre objectif a été souligné à juste titre par le comité. La première fois que nous avons présenté le projet de loi, il y a deux ou trois ans, on nous avait demandé de vérifier s'il prévoyait la meilleure protection pour les clients des banques. Le rapport de l'ACFC a été utile pour ce qui est de faire ressortir les éléments clés d'un régime solide de protection des consommateurs. Ces éléments ont été intégrés dans ce régime, et je vais laisser Richard Bilodeau vous en parler un peu.

Le dernier élément — comme vous le savez — tient aux efforts déployés par l'ACFC dans le but d'examiner les pratiques de vente des banques et de souligner les domaines où nous voulons corriger les incitatifs pour les consommateurs. Même si un grand nombre des clients qui se rendent à leur banque se sentent bien traités, ils auront maintenant la certitude que la personne qui leur vend un produit a davantage à penser à leurs intérêts.

M. Bilodeau : Je ne veux pas répéter les propos de Mme Ryan, mais il faut souligner deux choses, en plus. Nous jouons un rôle très actif à l'échelon international ainsi que par l'intermédiaire de divers comités. Je pense que le fait de travailler avec d'autres administrations permet d'apprendre de nombreuses choses. Plusieurs de ces leçons se reflétaient dans le rapport sur les pratiques exemplaires que nous avons soumis au ministre.

Premièrement, nous voulons suivre la cadence de ce qui se passe à l'échelon international. Deuxièmement, au quotidien, nous supervisons les banques. Nous observons ce qui fonctionne bien dans la loi, et nous en tirons des leçons. Le travail en collaboration avec nos collègues du ministère des Finances nous permet d'étayer les discussions à l'échelon stratégique et de dire ce qui fonctionne sur le marché et ce qui doit être amélioré. Nous

the work they do, and the result is the legislation you have before you today.

The Chair: A modernization agenda, is that how you would characterize it?

Mr. Bilodeau: Generally, I would describe it as modernizing what is there. It takes into account certain things we have seen internationally and domestically, and the work we have done in the best practices report from looking closely at the banks over the last 1.5 years in terms of how they sell products, organize themselves and the governance they impose on market obligations.

The more you learn about institutions, the more you see what needs to get better and what needs to be addressed. We can feed that to our colleagues at the department.

The Chair: Mr. Bilodeau, my last question is for you. You mentioned financial literacy which is a great concern to members of this committee.

Talk to us briefly about what you propose to do to ensure Canadians are financially literate.

Mr. Bilodeau: We always like to say at the agency that we protect consumers. We do that in two ways: One is to supervise banks and the other is by working collaboratively with others to increase the financial literacy of Canadians.

We have done a number of projects over the years. Jane Rooney, our Financial Literacy Leader, has been instrumental in establishing a national steering committee for financial literacy. It is a committee that meets on a regular basis to discuss initiatives related to financial literacy.

They have also created a research committee to feed into and to help organizations develop initiatives to better help Canadians understand their financial rights and responsibilities and take control and charge of their finances.

We have done a number of concrete things. The agency has put in place a number of tools. We have a budgeting tool on our website that consumers can use to help plan their financial lives. We have a tool that helps consumers select the right mortgage for them. We have a tool that helps credit card and account selection. We have a database of resources for Canadians on our website. Depending on what are their specific needs, they can see who in their community can help them with those needs.

pouvons utiliser ces connaissances pour alimenter le travail que font les employés du ministère, et cela donne le projet de loi que vous avez sous les yeux aujourd'hui.

Le président : Un programme de modernisation, est-ce ainsi que vous le qualifieriez?

M. Bilodeau : Généralement, je dirais qu'il modernise ce qui figure déjà dans la loi. Il tient compte de certaines choses que nous avons observées à l'échelon international et national, et du travail que nous avons effectué au moment de préparer le rapport sur les pratiques exemplaires, lorsque nous avons examiné attentivement les banques au cours de la dernière année et demie du point de vue de la façon dont elles vendent des produits et s'organisent et de la gouvernance qu'elles imposent relativement aux obligations commerciales.

Plus on en apprend au sujet des institutions, plus on voit ce qui doit être amélioré et ce qui doit être réglé. Nous pouvons transmettre cette information à nos collègues du ministère.

Le président : Monsieur Bilodeau, ma dernière question s'adresse à vous. Vous avez mentionné la littératie financière, qui préoccupe grandement les membres du comité.

Parlez-nous brièvement de ce que vous proposez de faire pour vous assurer que les Canadiens possèdent des connaissances financières adéquates.

M. Bilodeau : Je me plais toujours à dire qu'à l'agence, nous protégeons les consommateurs. Nous le faisons de deux manières : l'une consiste à superviser les banques, et l'autre, à travailler en collaboration avec d'autres intervenants afin d'augmenter la littératie financière des Canadiens.

Nous avons réalisé un certain nombre de projets au fil des ans. Jane Rooney, notre chef du développement de la littératie financière, a joué un rôle déterminant dans l'établissement d'un comité directeur national pour la littératie financière. Il s'agit d'un comité qui se réunit régulièrement afin de discuter d'initiatives relatives à la littératie financière.

On a également créé un comité de recherche chargé d'alimenter les organisations et de les aider à élaborer des initiatives permettant de mieux aider les Canadiens à comprendre leurs droits et responsabilités en matière de finance et à prendre en main leurs finances.

Nous avons fait un certain nombre de choses concrètes. L'agence a mis en place un certain nombre d'outils. Notre site web contient un outil d'établissement de budget que les consommateurs peuvent utiliser pour mieux planifier leur vie financière. Nous disposons d'un outil qui aide les consommateurs à choisir l'hypothèque qui leur convient, ainsi que d'un outil qui facilite le choix d'une carte de crédit et d'un compte. Notre site web contient une base de données de

It is very much a collaborative approach, and it will continue under the changes in the legislation. I would argue that it will allow the agency to better integrate all the functions we have so that we can come out of it even stronger afterward.

The Chair: That was very helpful, and I am sure many people listening today have found that very helpful.

Senator Wetston: I think it is Financial Literacy Month, is it not?

Mr. Bilodeau: It is, until next week.

Senator Wetston: I am surprised you are not handing things out to everyone. Financial literacy is a tough nut to crack, as we all know. It requires a lot of effort. I congratulate you for doing it.

I am very supportive of enhanced authority for FCAC. It is time and it is timely. I am also supportive of enhanced consumer protection because it is very critical. We have observed that the securities industry for many years has been much further ahead of the banking industry with respect to sales practices and sales practices associated with consumer protection. It also is challenging because it is a hard nut to crack.

To clarify the record, I would like to get some comments from the panel. First, there is no mandated best interest standard in Canada with respect to the securities industry.

Second, I understand the government made an effort last year to bring forward the consumer code. The reason it was pulled, I believe, was because of the exercise of paramountcy on the part of the government. Going to the issue of the provinces was probably a necessary and useful thing to do, given the extent of provincial jurisdiction.

Following up on Senator Klyne's comments, if I might add in asking you a question, in 2012 the federal government formally established and sanctioned a competitive model for dispute resolution, the ombuds service. The next panel will talk about that.

I must say that was against the recommendations made by the CSA. The CSA challenged the federal government not to do that but to appoint OBSI as the ombuds service, the main reason being it wanted to ensure that there were no conflicts in the choice of an ombuds service. We have recently seen a number of

ressources à l'intention des Canadiens. Selon la nature de leurs besoins particuliers, ils peuvent voir qui, dans leur collectivité, peut les aider à combler ces besoins.

Il s'agit vraiment d'une approche axée sur la collaboration, et elle sera maintenue sous le régime des modifications prévues dans le projet de loi, lequel, selon moi, permettra à l'agence de mieux intégrer toutes les fonctions qu'elle exerce afin qu'elle puisse en ressortir encore plus forte, après.

Le président : C'était très utile, et je suis certain qu'un grand nombre des personnes qui nous écoutent aujourd'hui sont de cet avis.

Le sénateur Wetston : Je pense que c'est le Mois de la littératie financière, n'est-ce pas?

M. Bilodeau : Oui, jusqu'à la semaine prochaine.

Le sénateur Wetston : Je suis surpris que vous ne soyez pas en train de distribuer des choses à tout le monde. La littératie financière est un objectif difficile à atteindre, comme nous le savons tous. Elle exige beaucoup d'efforts. Je vous félicite de le faire.

Je suis très favorable à l'accroissement du pouvoir de l'ACFC. Le temps est venu. Je suis également favorable à l'amélioration de la protection des consommateurs, parce que c'est très crucial. Nous observons, depuis de nombreuses années, que l'industrie des valeurs mobilières a beaucoup d'avance sur l'industrie bancaire en ce qui a trait aux pratiques de vente et à la protection des consommateurs. C'est aussi un défi parce que c'est un objectif difficile à atteindre.

Pour mettre les choses au clair, je voudrais obtenir des commentaires du groupe de témoins. Premièrement, il n'existe au Canada aucune norme reconnue relativement à l'intérêt supérieur en ce qui a trait à l'industrie des valeurs mobilières.

Deuxièmement, je crois savoir que, l'an dernier, le gouvernement a déployé un effort dans le but de présenter le code du consommateur. Je crois qu'on a mis fin au projet en raison de la suprématie exercée par le gouvernement. Il était probablement nécessaire et utile que l'on aborde la question des provinces, compte tenu de l'étendue des pouvoirs provinciaux.

Pour donner suite aux commentaires formulés par le sénateur Klyne, si je puis ajouter quelque chose en vous posant une question, en 2012, le gouvernement fédéral a établi officiellement et sanctionné un modèle concurrentiel pour le règlement des différends, le service d'ombudsman. Le prochain groupe de témoins abordera cette question.

Je dois dire que cela allait à l'encontre des recommandations formulées par la CSA. Cette association a mis au défi le gouvernement fédéral de plutôt désigner l'OSBI en tant que services d'ombudsman, principalement parce qu'elle voulait s'assurer qu'il n'y avait aucun conflit dans le choix d'un service

banks pull out of OBSI once again. Perhaps there will be some discussion around that issue.

I would like clarification of this but I believe, today, that the minister can designate one body as being the ombuds service and does not need to continue to sanction a competitive model for dispute resolution. Is that correct?

Ms. Ryan: Yes. Two models are currently allowed in the Bank Act. One is where there could be multiple approved, and that is what we currently have. The other available in the legislation is where the minister could designate one body.

Senator Wetston: Right now the banks need to be a member of one body. They do not need to be a member of two bodies. Is that correct?

Ms. Ryan: Right, exactly. Currently they have to choose to be a member of one of the two approved bodies.

Senator Wetston: Are you aware of the fact that under the securities rules, just to put it more broadly, they must use the services of OBSI? They have no choice but to do that under securities rules.

Ms. Ryan: Yes.

Senator Wetston: That is to clarify the record. We can see that between banking and securities services there is a difference we have continued to develop in the marketplace.

The question I have is: Do you think that helps consumers?

Ms. Ryan: The current framework allows the minister to make an assessment about which model best serves the needs of consumers. The framework will continue to allow that as proposed.

Toward the end of our consultations, stakeholders asked us whether we were going to revisit this issue. They were asking questions. I am aware that in other places there has been some discussion about that.

We take those issues very seriously. Naturally we say to ourselves that this is an area on which we should be focusing our attention next.

As for what is the better model, the current legislation allows for both. It is the minister's role to make the decision about what is in the best interest of consumers as to which model is best.

d'ombudsman. Nous avons récemment vu un certain nombre de banques se retirer encore une fois de l'OSBI. Peut-être que certaines discussions se tiendront au sujet de cette question.

Je voudrais obtenir des précisions à cet égard, mais, aujourd'hui, je crois que le ministre peut désigner un seul organisme en tant que service d'ombudsman et qu'il n'est pas tenu de continuer à sanctionner un modèle concurrentiel pour le règlement des différends. Est-ce exact?

Mme Ryan : Oui. Deux modèles sont actuellement permis dans la Loi sur les banques. L'un permet que plusieurs organismes soient approuvés, et c'est celui que nous utilisons actuellement. L'autre permet au ministre de désigner un seul organisme.

Le sénateur Wetston : Actuellement, les banques doivent être membres d'un organisme. Elles ne sont pas tenues d'être membres des deux. Est-ce exact?

Mme Ryan : C'est cela, exactement. Actuellement, elles doivent choisir d'adhérer à l'un des deux organismes approuvés.

Le sénateur Wetston : Êtes-vous consciente du fait qu'au titre des règles relatives aux valeurs mobilières, en gros, elles doivent recourir aux services de l'OSBI? Elles n'ont pas le choix de le faire sous le régime des règles en matière de valeurs mobilières.

Mme Ryan : Oui.

Le sénateur Wetston : C'est pour que les choses soient claires. Nous pouvons constater qu'il y a, entre les services bancaires et les services de valeurs mobilières, une distinction que nous avons continué à rendre de plus en plus nette sur le marché.

La question que je pose est la suivante : pensez-vous que c'est utile aux consommateurs?

Mme Ryan : Le régime actuel permet au ministre d'effectuer une évaluation pour décider quel modèle répond le mieux aux besoins des consommateurs. Le régime proposé continuera de le permettre.

Vers la fin de nos consultations, les intervenants nous ont demandé si nous allions revoir cet élément. Ils posaient des questions. Je sais que, à d'autres endroits, des discussions ont été tenues à ce sujet.

Nous prenons ces questions très au sérieux. Naturellement, nous nous disons qu'il s'agit du prochain aspect sur lequel nous concentrerons notre attention.

Quant à la question de savoir quel modèle est le meilleur, la loi actuelle permet les deux. Il incombe au ministre de décider du modèle qui est dans l'intérêt des consommateurs.

Senator C. Deacon: I want to keep building on the same point, noting that we are two-thirds of the way through Financial Literacy Month.

Mr. Bilodeau, you spoke about the available resources and tools data, but do you have usage data? Are you benchmarking or measuring the engagement of consumers or of partner organizations that are using those tools with the work you do? Do you have any sense of the effectiveness?

I don't think you will get anyone here debating the intention of your work and of the proposals being put on the table. The only thing I am looking for is evidence that you are achieving great results and that the changes being proposed will help achieve even better results.

Your new mandate, as I understand it, is to strengthen the financial literacy of Canadians and to promote consumer awareness about the obligations of institutions. One of the best ways to protect consumers is to arm them with better information and the ability to make better decisions.

How do you track that? Have you benchmarked it? Do you have key performance indicators in place that say we are delivering an effective and cost-efficient result to Canadians, that we know how many more Canadians we need to get to, and that we know who we will work with? This is an important job.

Mr. Bilodeau: I agree, and thank you for that excellent question. I don't have all the numbers at my fingertips, but let me answer you in this way.

I mentioned the Canadian Financial Literacy Database earlier with around 1,400 resources available to consumers to reference there. I don't know how often they access information. We could obviously get that through a website visit.

There are other things we do. For example, every year we conduct public opinion research on consumer rights and responsibilities. We have asked a series of questions for three times now about consumer rights and responsibilities.

An easy one is this: We asked consumers if they know whether they can share their credit card PIN with their spouse, a friend or anybody else. Based on the results, you might not be surprised that a significant number think it is okay to share your PIN, not knowing that sharing your PIN can invalidate any protections you have with your credit card.

Le sénateur C. Deacon : Je veux continuer d'approfondir la même question, et je souligne que les trois quarts du Mois de la littératie financière sont passés.

Monsieur Bilodeau, vous avez parlé des données accessibles sur les ressources et les outils, mais en avez-vous sur l'utilisation? Utilisez-vous des données de référence ou mesurez-vous la participation des consommateurs ou des organisations partenaires qui utilisent ces outils dans le cadre du travail que vous faites? Avez-vous la moindre idée de leur efficacité?

Je ne pense pas que quiconque ici présent remette en cause l'intention de votre travail et des propositions qui sont présentées. La seule chose que je souhaite obtenir, ce sont des données probantes indiquant que vous obtenez d'excellents résultats et que les modifications qui sont proposées contribueront à l'obtention de résultats encore meilleurs.

À ce que je crois savoir, votre nouveau mandat consiste à renforcer la littératie financière des Canadiens et à promouvoir la sensibilisation des consommateurs au sujet des obligations des institutions. L'une des meilleures façons de protéger les consommateurs est de leur fournir de meilleures informations et de leur donner la capacité de prendre de meilleures décisions.

Comment pouvez-vous faire le suivi de ces mesures? Disposez-vous de données de référence? Avez-vous établi des indicateurs de rendement clés qui indiquent que nous procurons aux Canadiens un résultat efficace et rentable, que nous savons combien d'autres Canadiens nous devons joindre et avec qui nous travaillerons? C'est un travail important.

M. Bilodeau : Je suis d'accord, et je vous remercie de poser cette excellente question. Je n'ai pas tous les chiffres à portée de main, mais laissez-moi vous répondre ainsi.

J'ai mentionné la Base de données canadienne sur la littératie financière plus tôt et les quelque 1 400 ressources que peuvent y consulter les consommateurs. Je ne sais pas à quelle fréquence ils accèdent à cette information. Nous pourrions probablement le savoir grâce à une visite du site web.

Nous faisons d'autres choses. Par exemple, chaque année, nous menons une recherche d'opinion publique sur les droits et les responsabilités des consommateurs. Cela fait maintenant trois fois que nous posons une série de questions à ce sujet.

En voici une facile : nous avons demandé aux consommateurs s'ils savent s'ils peuvent communiquer leur NIP de carte de crédit à leur conjoint, à un ami ou à qui que ce soit d'autre. À la lumière des résultats, vous ne serez peut-être pas surpris d'apprendre qu'un nombre important de personnes pensent qu'il est acceptable de communiquer son NIP et ne savent pas que le fait de le communiquer peut invalider toutes les protections associées à la carte de crédit.

Based on those results, we developed a campaign and material that we could push out to consumers to educate them on this principle. A lovely character was used to do that through YouTube channels. We told banks that we wanted them to promote this material as well.

We can go back and measure again how consumers are doing with that answer so that we can gauge any progress there. It is not something that changes overnight. It is something that changes through repetition and seeing more and more of it.

We have a number of initiatives. I will probably get some of this wrong, but we have a partnership with something called the Carrot app that helps consumers save money and develop better behaviours. We can track their progress over time to see how they are doing and if they are getting better at it. We may not be able to measure the progress of every Canadian, but we have a number of initiatives to see if we are moving the needle a bit.

It is challenging. It is difficult to reach many Canadians. We push out a lot of consumer education material on a number of topics.

Senator C. Deacon: Can I ask which organizations you partner with to distribute this information to consumers and actually have partnership agreements where you are working together to ensure that you get it out there?

Mr. Bilodeau: I don't have a list of the actual written partnership agreements on the top of my head. The commissioner has the Consumer Protection Advisory Committee, and a lot of the partners around that table make our content available on their websites. *Protégez-Vous* makes a lot of our content available on a number of topics. We have a lot of organizations and stakeholders, as I like to refer to them, that are linking to our material, promoting our material, and providing our material to their constituents, whether it is an organization for Aboriginals, youth or seniors. We have material developed for all of those communities and partnerships with a lot of those stakeholders.

Senator C. Deacon: They are all great things. I would ask you to start tracking engagement. How often are they used? How well are they used? Are they causing changes in behaviour?

Doing things doesn't actually achieve a result. If the 1,400 resources are not being used or are only being used by a tiny percentage of the population, it will not achieve a result. Your

En nous fondant sur ces résultats, nous avons mis sur pied une campagne et élaboré des documents que nous pourrions présenter aux consommateurs afin de les informer de ce principe. Un personnage charmant a été utilisé pour faire passer le message par l'intermédiaire de chaînes YouTube. Nous avons dit aux banques que nous voulions qu'elles fassent la promotion de ces documents également.

Nous pouvons à nouveau évaluer la réponse des consommateurs à cette question et ainsi évaluer les progrès qui ont été réalisés. Ce n'est pas une chose qui change du jour au lendemain. Les changements ont lieu à force de répétition et de martelage.

Nous avons mis en œuvre un certain nombre d'initiatives. Je vais probablement me tromper sur certains points, mais nous avons un partenariat avec une application qui s'appelle Carotte, qui aide les consommateurs à épargner de l'argent et à adopter de meilleurs comportements. Nous pouvons faire le suivi de leurs progrès au fil du temps pour voir comment ils s'en sortent et nous assurer qu'ils se portent mieux. Nous ne serons peut-être pas en mesure d'évaluer le progrès de chaque Canadien, mais nous avons mis en œuvre un certain nombre d'initiatives pour voir si nous changeons un peu les choses.

C'est difficile. C'est difficile de joindre un grand nombre de Canadiens. Nous proposons aux consommateurs beaucoup de matériel éducatif sur toutes sortes de sujets.

Le sénateur C. Deacon : Puis-je vous demander quels sont les organismes partenaires avec lesquels vous distribuez ces informations aux consommateurs, et avec lesquels vous avez conclu des accords de partenariat pour travailler conjointement, afin de vous assurer que vous diffusez bien l'information?

M. Bilodeau : Je n'ai pas en tête la liste des accords écrits de partenariat. Le commissaire a demandé au Comité consultatif sur la protection des consommateurs et à un grand nombre de partenaires de rendre notre contenu accessible sur leur site web. Le magazine *Protégez-Vous* rend accessible en ligne notre contenu sur un certain nombre de sujets. Un grand nombre d'organismes et d'intervenants, comme j'aime les appeler, proposent des liens vers notre matériel, en font la promotion et communiquent à leurs mandants, que ce soit un organisme pour les Autochtones, pour les jeunes ou pour les personnes âgées. Nous avons élaboré du matériel pour tous ces groupes et nous sommes en partenariat avec un grand nombre d'intervenants.

Le sénateur C. Deacon : Ce sont d'excellentes initiatives. J'aimerais vous demander de commencer à faire un suivi de la participation des consommateurs. À quelle fréquence le matériel est-il utilisé? Est-il bien utilisé? Provoque-t-il des changements de comportement?

Le simple fait de faire des choses ne permet pas nécessairement d'atteindre des résultats. Si les 1 400 ressources ne sont pas utilisées ou sont seulement utilisées par un infime

mission is important. I encourage you to benchmark and start tracking key performance indicators that say you are making a difference, to figure out who you are partnering with and to extend your reach to the small-business world and the start-up world.

I encourage you because it will get more complicated for consumers with all of the fintech apps coming toward them. They need your help more than ever. You need to start tracking usage and effectiveness.

Mr. Bilodeau: We do track usage. I just don't have the numbers at my fingertips now.

Senator Tannas: Could you provide them?

Mr. Bilodeau: We can look into that to see what we could provide to you.

Senator C. Deacon: That would be helpful.

Senator Klyne: I want to talk about whistle-blowing for a moment. I don't think that is necessarily an amendment in the act. Maybe some housekeeping got moved around.

With whistle-blowing, where someone has reasonable grounds to suspect that there is some wrongdoing by an institution, there are efforts to protect their identity to ensure that they don't feel any repercussions of dismissal or some internal irregularities in their movement, progress and so on.

What are the financial institutions currently doing to protect whistle-blowers? If this is an amendment, how is this an improvement upon that?

Mr. Girard: Right now there are no requirements in the legislation for banks to have a whistle-blower program, and there are no explicit protections for whistle-blowers in the Bank Act.

Many banks are reporting issuers under securities law. These laws have certain requirements for whistle-blowing, but they do not extend to all the retail banking activities of the bank. This is one gap that we are trying to fix.

In terms of what is available today, there is a prohibition on certain forms of retaliation in the Criminal Code. In reviewing that, it was clear that putting something into administrative law rather than criminal law would facilitate the administration of it. Putting something in the Bank Act would also increase awareness of bank employees so that they feel protected.

pourcentage de la population, vous n'arriverez à aucun résultat. Votre mission est importante. Je vous encourage à cerner les indicateurs clés de performance et à commencer à faire un suivi de ceux qui, selon vous, font une différence, pour savoir qui sont vos partenaires et pour élargir votre portée au secteur des petites entreprises et des entreprises en démarrage.

Je vous encourage à le faire, cela deviendra de plus en plus compliqué pour les consommateurs, compte tenu de la multiplication des applications de technologie financière qui leur sont proposées. Ils ont besoin de votre aide plus que jamais. Vous devez commencer à faire le suivi de l'utilisation et de l'efficacité.

M. Bilodeau : Nous faisons déjà le suivi de l'utilisation. Je n'ai simplement pas les chiffres à portée de main.

Le sénateur Tannas : Pourriez-vous nous les transmettre?

M. Bilodeau : Nous pouvons voir ce que nous pouvons vous transmettre.

Le sénateur C. Deacon : Ce serait utile.

Le sénateur Klyne : J'aimerais parler des dénonciations pendant un moment. Je ne pense pas que ce soit nécessairement une modification de la loi. Peut-être que certaines questions d'ordre administratif ont été changées.

En ce qui concerne les dénonciations, si une personne a des motifs raisonnables de suspecter une institution d'avoir des actes répréhensibles, il existe des moyens de protéger son identité afin qu'elle ne craigne pas d'être congédiée, de se voir refuser une affectation ou une promotion et ainsi de suite.

Actuellement, que font les institutions financières pour protéger les dénonciateurs? S'il s'agit d'une modification, en quoi est-ce une amélioration à cet égard?

M. Girard : Actuellement, il n'y a aucune exigence dans la loi qui prévoit que les banques doivent avoir un programme de protection des dénonciateurs, et il n'y a aucune protection explicite pour les dénonciateurs dans la Loi sur les banques.

Bien des banques sont des émetteurs assujettis aux termes de la Loi sur les valeurs mobilières. Ces lois prévoient certaines exigences en matière de dénonciation, mais elles ne s'appliquent pas à tous les services de détail des banques. C'est une lacune que nous essayons de combler.

Quant à ce qui existe aujourd'hui, certaines formes de représailles sont interdites par le Code criminel. Pendant notre examen, il nous est clairement apparu que la gestion des dénonciations serait plus simple si les dispositions relevaient du droit administratif plutôt que du droit pénal. Le fait de mettre quelque chose dans la Loi sur les banques augmenterait également la sensibilisation des employés des banques qui se sentiraient protégés.

You might have seen in the spring some testimony before the House committee on the sales practices in the context of the sales review. It was clear that the people who testified were former employees of banks. No current employees of banks testified, except for senior management of the bank that were invited.

We saw that as a clear sign something needed to be done. Protection has been proposed to require banks to have a whistleblower program and to provide protection to employees who report a wrongdoing.

Senator Klyne: What provisions are here to protect someone, even though their identity is confidential? Just by their knowing, sometimes there can be a connection because only they know this information and only they can ask that question. How are they protected in that way?

It is confidential, but in some instances you can connect the dots and say that it was a certain individual. The identity is not protected in that case. What measures are there to protect them from any harassment or undoing?

Mr. Girard: If you look at clause 334, subsection 979.4 of the Bank Act on page 305 of the bill set out the prohibition. It essentially states:

No bank or authorized foreign bank shall dismiss, suspend, demote, discipline, harass or otherwise disadvantage an employee, or deny an employee a benefit of employment, by reason that:

Then there is a list that essentially is reporting a wrongdoing.

Senator Klyne: Sometimes the financial sector is a small network, so they may have trouble crossing the street to go to a progressive career movement. I will leave it at that.

The Chair: You raised an important point you raised.

Senator Stewart Olsen: I will be brief. I have one question for you. It may have been asked, and I apologize if it was.

When you are talking about your financial literacy apps, how is your cybersecurity? How do you manage to ensure people's security if they are to use the one where you are tracking how they are doing and if they are making money? That one was fairly intriguing.

Mr. Bilodeau: That is a good question. I referenced the Carrot app. That is not an app we host. That is someone we have partnered with.

Ce printemps, vous avez peut-être entendu certains témoignages sur les pratiques de vente dans le cadre de l'examen entrepris par la Chambre des communes. Il était clair que les personnes qui ont témoigné étaient d'anciens employés de banque. Aucun employé de banque actuel n'a témoigné, à part les cadres supérieurs de la banque qui avaient été convoqués.

Nous avons perçu cela comme un signal évident que nous devons faire quelque chose. On a proposé que les banques se dotent d'un programme de protection des dénonciateurs et qu'elles garantissent la protection de leurs employés qui signalent des actes répréhensibles.

Le sénateur Klyne : Quelles sont les dispositions mises en œuvre pour protéger une personne, même si son identité est confidentielle? Le seul fait de savoir... Parfois, on peut établir des liens, car cette personne est la seule à connaître l'information et elle est la seule qui peut poser la question. Comment ces personnes sont-elles protégées?

C'est confidentiel, mais il y a des cas où vous pouvez établir des liens et savoir de quelle personne il s'agit. L'identité n'est pas protégée dans ce cas. Quelles mesures ont été prises pour protéger ces personnes de tout harcèlement ou préjudice?

M. Girard : Prenez l'article 334, portant sur l'article 979.4 de la Loi sur les banques, aux pages 305 et 306 du projet de loi, où on définit le concept en ces termes :

Il est interdit à la banque ou à la banque étrangère autorisée de congédier un employé, de le suspendre, de le rétrograder, de le punir, de le harceler ou de lui faire subir tout autre inconvénient ou de le priver d'un avantage lié à son emploi parce que :

Puis, vous avez une liste sur laquelle figurent essentiellement tous les actes répréhensibles.

Le sénateur Klyne : Le secteur financier est parfois un petit réseau, et les gens auront peut-être un peu de mal à changer d'entreprise s'ils veulent progresser dans leurs carrières. Je vais m'arrêter ici.

Le président : Vous avez soulevé un point important.

La sénatrice Stewart Olsen : Je serai brève. J'ai une question pour vous. Elle a peut-être été déjà posée, et je m'excuse si c'est le cas.

Vous parlez de vos applications d'éducation financière; qu'en est-il de votre cybersécurité? Comment faites-vous pour assurer la sécurité des personnes qui utilisent les applications avec lesquelles vous faites le suivi de leur progrès et de leurs gains? C'est une application assez intrigante.

M. Bilodeau : C'est une bonne question. J'ai parlé de l'application Carotte. Nous n'hébergeons pas cette application. C'est un de nos partenaires qui s'en occupe.

In terms of the tools on our website, like the mortgage calculator, the account selector or the budgeting tool, we don't require the personal information of consumers.

As for specifics on cybersecurity, I would have to refer to my IT folks and government infrastructure. It is not my area of expertise. We don't collect personal information, as far as I know, when we use those tools.

The Chair: We went longer than I anticipated, but I think it is because senators had some good questions to try to get at the work you are doing. I thank all of you for being here today and for the work you do for us every day.

I am pleased to welcome the witnesses on our second panel today. From the Canadian Bankers Association, we have Angelina Mason, General Counsel and Vice President, and Sandy Stephens, Assistant General Counsel; from the Ombudsman for Banking Services and Investments, Sarah Bradley, Ombudsman and CEO; from the ADR Chambers Banking Ombuds Office, Britt Parsons, Ombudsman; and from the Public Interest Advocacy Centre, John Lawford, Executive Director and General Counsel. Thank you for being with us today.

We look forward to brief opening remarks and then senators will have questions. I am looking to Ms. Mason first.

Angelina Mason, General Counsel and Vice President, Canadian Bankers Association: We would thank the committee for inviting the Canadian Bankers Association to participate in its review of Bill C-86. The CBA works on behalf of over 60 domestic banks, foreign bank subsidiaries and foreign bank branches operating in Canada. There are over 280,000 employees.

Building and maintaining strong client relationships remain of fundamental importance for Canada's banks, and banks continue to be an essential part of the daily lives of Canadians. Some 99 per cent of Canadians have an account with a financial institution, so millions of Canadians turn to banks every day for products, services and financial advice. Banks help Canadians safeguard their money, finance a home, manage their savings, plan their investments and prepare for retirement.

Banks in Canada take very seriously their role in the lives of individual Canadians. Canadians trust their banks and value the products and services they provide. Banks have worked hard to make banking more convenient by extending branch hours,

En ce qui concerne les outils sur notre site web, comme le calculateur d'hypothèque, le sélecteur de comptes ou l'outil de budgétisation, nous ne demandons pas de renseignements personnels aux consommateurs.

En ce qui concerne les détails sur la cybersécurité, j'aimerais vous renvoyer aux personnes qui s'occupent des technologies de l'information et des infrastructures gouvernementales. Ce n'est pas mon domaine d'expertise. Pour autant que je sache, nous ne recueillons pas les renseignements personnels avec ces outils.

Le président : Nous avons pris plus de temps que prévu, mais je crois que c'est parce que les sénateurs avaient de bonnes questions à poser pour essayer de comprendre le travail que vous faites. Je vous remercie tous d'être venus aujourd'hui et pour le travail que vous faites pour nous, tous les jours.

J'ai le plaisir de souhaiter la bienvenue à notre deuxième groupe de témoins d'aujourd'hui. Nous accueillons la représentante de l'Association des banquiers canadiens, Mme Angelina Mason, avocate générale et vice-présidente; Mme Sandy Stephens, avocate-conseil adjointe; Mme Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement; M. Britt Parsons, ombudsman des Chambres ADR Bureau Bancaire Ombudsman; et, enfin, M. John Lawford, directeur exécutif et avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public. Merci d'être venus ici, aujourd'hui.

Nous avons hâte d'entendre vos brèves déclarations préliminaires; et nous passerons ensuite aux questions des sénateurs. Nous commencerons par Mme Mason.

Angelina Mason, avocate générale et vice-présidente, Association des banquiers canadiens : Nous aimerions remercier le comité d'avoir invité des représentants de l'Association des banquiers canadiens à participer à l'examen du projet de loi C-86. L'Association travaille pour le compte de 60 banques nationales, filiales de banques étrangères et succursales de banques étrangères en activité au Canada. Cela représente plus de 280 000 employés.

Construire et maintenir des relations solides avec les clients est d'une importance fondamentale pour les banques canadiennes, et les banques continuent à jouer un rôle essentiel dans le quotidien des Canadiens. Environ 99 p. 100 des Canadiens ont un compte dans une institution financière, des millions de Canadiens se tournent donc vers les banques chaque jour pour obtenir des produits, des services et des conseils financiers. Les banques aident les Canadiens à protéger leur argent, à financer l'achat d'une maison, à gérer leurs épargnes, à planifier leurs investissements et à préparer leur retraite.

Les banques du Canada, prennent très au sérieux le rôle qu'elles jouent dans la vie des Canadiens. Les Canadiens ont confiance en leur banque et apprécient les produits et services qu'elles leur fournissent. Les banques ont travaillé très dur pour

introducing mobile banking and payments, enhancing online banking, and enabling banking literally around the clock and around the world.

Bill C-86 consolidates the consumer protection provisions that exist in federal legislation as they have evolved over many years, as well as adding new measures into a single, comprehensive Financial Consumer Protection Framework within one part of the Bank Act. Consolidating the Federal Consumer Protection Framework helps to ensure that Canadian consumers continue to benefit from consistent, safe and high-quality banking products and services.

We support the Financial Consumer Agency of Canada having continued oversight of the consumer protection provisions under the Bank Act. The FCAC was created in 2001 to strengthen oversight of consumer regulation and expand consumer education. The industry has a long-standing and strong working relationship with the FCAC. In fact, the CBA and its members often partner with the FCAC on consumer initiatives, particularly in the area of financial literacy.

The CBA and its members have long supported a strong federal regulatory framework for consumers. Although Canadian consumers already benefit from a strong consumer protection regime for financial services, the federal framework proposed in Bill C-86 is a further step to provide a consolidated and comprehensive regime.

More clarity about the implementation of the Federal Consumer Protection Framework will be provided through the development of subsequent regulations. We look forward to engaging in that process with the government to achieve a workable, efficient and flexible approach for the benefit of Canadian consumers.

I will now speak on a matter under Bill C-86 that is separate from the consumer protection framework. It relates to protection of legally privileged information provided to the Office of the Superintendent of Financial Institutions.

Bill C-86 includes provisions that protect legally privileged information provided by federally regulated financial institutions to OSFI, including clarifying that providing this information to OSFI does not waive privilege. The banking industry supports these amendments. Privilege is recognized as a quasi-constitutional right that is fundamental to the proper functioning of our legal system. These amendments balance the need for protection of this information while supporting the continuation

faciliter les services bancaires en prolongeant les heures d'ouverture des succursales, en introduisant les services bancaires et les paiements mobiles, en améliorant les services bancaires en ligne et en permettant aux gens dans le monde d'avoir accès aux services bancaires littéralement en tout temps.

Le projet de loi C-86 renforce les dispositions en matière de protection des consommateurs qui existent déjà dans la législation fédérale mais ont évolué au fil des ans. Il ajoute de nouvelles mesures qui seront réunies dans un régime complet de protection des consommateurs en matière financière et formeront une partie de la Loi sur les banques. En renforçant le régime fédéral de protection des consommateurs, on s'assure que les consommateurs canadiens continuent de bénéficier de produits et de services bancaires conformes, sûrs et de haute qualité.

Nous sommes d'accord pour que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada continue de surveiller les dispositions relatives à la protection des consommateurs de la Loi sur les banques. L'ACFC a été créée en 2001 afin de renforcer la surveillance de la réglementation sur la protection des consommateurs et pour favoriser l'éducation des consommateurs. Notre secteur entretient des relations de travail solides et de longue date avec l'ACFC. En fait, l'Association des banquiers canadiens et ses membres s'associent souvent à l'ACFC dans des initiatives axées sur les consommateurs, en particulier dans le domaine de l'éducation financière.

L'Association des banquiers canadiens et ses membres sont depuis longtemps en faveur d'un cadre réglementaire fédéral robuste pour les consommateurs. Bien que les consommateurs canadiens bénéficient déjà d'un solide régime de protection des consommateurs en matière de services financiers, le cadre de travail fédéral proposé dans le projet de loi C-86 est un pas de plus vers la mise en place d'un régime consolidé et complet.

L'élaboration de règlements connexes clarifiera la mise en œuvre du régime fédéral de protection des consommateurs. Nous avons hâte de participer à ce processus en collaboration avec le gouvernement afin de concevoir une approche réalisable, efficace et flexible au profit des consommateurs canadiens.

Je vais maintenant aborder un aspect du projet de loi C-86 qui est distinct du cadre de protection des consommateurs. Il concerne la protection des informations légalement privilégiées fournies au Bureau du surintendant des institutions financières.

Le projet de loi C-86 contient des dispositions qui protègent les informations légalement privilégiées fournies par les institutions financières fédérales au BSIF et qui précisent notamment que le fait de fournir ces informations au BSIF ne suppose pas de renoncer à ce privilège. Le secteur bancaire appuie ces modifications. Le privilège est considéré comme un droit quasi-constitutionnel essentiel au bon fonctionnement de notre système judiciaire. Ces modifications concilient la

of a transparent and cooperative relationship between banks and OSFI as a prudential regulator.

We look forward to your questions.

Sarah Bradley, Ombudsman and CEO, Ombudsman for Banking Services and Investments: The Ombudsman for Banking Services and Investments is Canada's independent, not-for-profit dispute resolution service for banking and investment complaints. When we began our operations in 1996, the largest banks in Canada were our first participating firms. Since then, over 100,000 Canadians have contacted us seeking help with their financial services disputes, and we have opened nearly 10,000 investigations.

The people we help come from across Canada: 42 per cent of them are over 60 years of age; 60 per cent of them are working, either employed or in their own small business; and the average user of OBSI services has a total household income of less than \$80,000 per year. In other words, these are main street, middle-class Canadians that we're serving every day.

In the past year, over 5,300 Canadians have contacted OBSI with inquiries about complaints. We opened 760 investigations, more than half of which concerned retail banking. OBSI provides a valuable public service that supports confidence in the financial services sector. We take our public service mandate seriously. That is why we have the support of consumer advocates such as PIAC, CARP, the Consumers Council of Canada, FAIR Canada, and the Canadian Federation of Independent Business.

That is why since 2012 provincial securities regulators have required all 1,300 investment firms in Canada to use OBSI. Notably, this includes all of the investment subsidiaries of Canada's biggest banks.

Turning to the consumer protection framework set out in Part 4, Division 10 of Bill C-86, I will begin by saying that the government's commitment to improving financial consumer protection for Canadians is commendable. The provisions in the bill aimed at strengthening of FCAC in particular are an important step toward establishing FCAC as a true market conduct regulator for the federal banking sector. This is an important advancement toward an important goal.

nécessité de protéger ces informations et le maintien de la relation de coopération continue et transparente entre les banques et le BSIF en tant qu'organisme de réglementation prudentiel.

Je serais ravi de répondre à vos questions.

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction, Ombudsman des services bancaires et d'investissement : L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est un service canadien de règlement de différends, indépendant et sans but lucratif, qui traite les plaintes relatives aux services bancaires et aux investissements. Quand nous avons commencé nos activités, en 1996, les grandes banques canadiennes ont été nos premières entreprises participantes. Depuis, plus de 100 000 Canadiens ont communiqué avec nous pour que nous les aidions à régler un différend en matière de services financiers, et nous avons ouvert près de 10 000 enquêtes.

Les gens que nous aidons viennent de tout le Canada : 42 p. 100 d'entre eux ont plus de 60 ans, 60 p. 100 d'entre eux travaillent, que ce soit en tant que salariés ou propriétaires d'une petite entreprise; et, enfin, l'utilisateur moyen des services de l'ombudsman a un revenu total du ménage inférieur à 80 000 \$ par an. En d'autres termes, ce sont des citoyens canadiens ordinaires, de la classe moyenne, que nous aidons tous les jours.

L'année dernière, plus de 5 300 Canadiens ont contacté le BSIF pour poser des questions relatives à des plaintes. Nous avons ouvert 760 enquêtes, dont plus de la moitié concernaient des services bancaires de détail. Le BSIF fournit un service précieux qui favorise la confiance du public envers le secteur des services financiers. Nous prenons notre mandat de service public au sérieux. C'est pour cela que nous avons le soutien d'organismes de protection du consommateur comme le Centre pour la défense de l'intérêt public, l'Association canadienne des individus retraités, le Conseil des consommateurs du Canada, l'Initiative pour la réforme de l'imputabilité fédérale du Canada et la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante.

C'est pourquoi, depuis 2012, les organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières obligent les 1 300 entreprises d'investissement du Canada à passer par le BSIF. Cela comprend notamment toutes les filiales d'investissement des plus grandes banques canadiennes.

Pour revenir au régime de protection des consommateurs présenté dans la partie 4, section 10 du projet de loi C-86, je commencerai par dire que l'engagement pris par le gouvernement, pour améliorer la protection des consommateurs canadiens en matière financière, est louable. Les dispositions du projet de loi visant le renforcement de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en particulier, sont une étape importante pour faire de cette agence un véritable organisme de réglementation du comportement des marchés pour le secteur des banques fédérales. Il s'agit d'un important progrès vers un objectif primordial.

In particular, the consolidation of the consumer protection measures and the provisions giving FCAC the mandate to issue directions and to conduct special audits hold great promise for increasing the commission's ability to conduct effective, systemic investigations and provide improved protection for Canadian bank customers.

Combined with the whistle-blower provisions and the additional sanctioning powers that are added to the FCAC Act, the groundwork is laid for FCAC to step forward with greater visibility and vigour and for Canadians' confidence in FCAC and their financial institutions to be strengthened accordingly.

Unfortunately, however, Bill C-86 does not go far enough in the protection of Canadian consumers. Despite clearly expressed concerns from many consumers, consumer advocates, leading media and others, Bill C-86 does not address the issue of ombudsmanship for Canada's bank customers. Under the current legislation, Canada's government allows banks to choose the ombudsman who will investigate and decide on their customers' complaints, and the consumer has no choice in the matter.

Bill C-86, as it stands today, continues to support this model, and in doing so it lets Canadian consumers down. Independent dispute resolution for financial consumers is a recognized standard by the G20 high-level principles on financial consumer protection. A single financial services ombudsman has been mandated by many comparable countries with progressive financial sectors, such as the United Kingdom, Ireland, Australia and others. The competitive model of ombudsmanship ignores this international best practice.

The fundamental problem with the competitive model is that it creates an inherent conflict of interest. It puts ombudsman services in the position of having to compete for bank business, and it puts banks in the position of choosing their own referee.

Whose interests are advanced by this system? A competitive dispute resolution model leads consumers to rationally question the impartiality and independence of the system. This perception of conflict of interest can undermine public confidence in the financial services sector. The only way to remove that potential for conflict of interest is to legislate a single independent, not-for-profit ombudsman dedicated to the public interest.

We believe the government's bill needs to be amended. As Senator Klyne was referring to, I believe there was a proposed amendment today to establish a single not-for-profit ombudsman dedicated to accessibility, openness, transparency, independence,

La consolidation des mesures de protection des consommateurs, en particulier, et les dispositions donnant à l'ACFC le mandat d'élaborer des directives et d'effectuer des vérifications spéciales, offrent d'excellentes perspectives quant à l'augmentation de la capacité de la commission de mener des enquêtes efficaces et systémiques et d'offrir une meilleure protection aux clients des banques canadiennes.

Les dispositions relatives aux dénonciateurs et les pouvoirs supplémentaires de sanction ajoutés dans la Loi sur l'ACFC préparent le terrain sur lequel l'ACFC pourra aller de l'avant grâce à une plus grande visibilité et plus de vigueur, ils renforceront la confiance des Canadiens envers l'ACFC et leurs institutions financières.

Malheureusement, le projet de loi C-86 ne va pas assez loin en matière de protection des consommateurs canadiens. Malgré les préoccupations clairement exprimées par un grand nombre de consommateurs, d'organismes de protection des consommateurs, de grands médias et d'autres intéressés, le projet de loi C-86 ne règle pas la question de l'ombudsman des clients des banques canadiennes. Aux termes de la loi actuelle, le gouvernement du Canada permet aux banques de choisir l'ombudsman qui enquêtera et qui tranchera les plaintes de leurs clients; et le consommateur n'a pas un mot à dire sur ce choix.

Le projet de loi C-86, dans sa forme actuelle, continue d'appuyer ce modèle et, ce faisant, il laisse tomber les Canadiens. Le processus indépendant de règlement des différends pour les consommateurs financiers est une norme reconnue dans les principes généraux du G20 sur la protection des consommateurs financiers. De nombreux pays comparables qui ont des secteurs financiers progressistes, comme le Royaume-Uni, l'Irlande ou l'Australie, ont donné un mandat à un unique ombudsman des services financiers. Le modèle d'ombudsman concurrentiel ne tient pas compte de ces pratiques exemplaires internationales.

Le problème fondamental du modèle concurrentiel, c'est qu'il crée un conflit d'intérêts intrinsèque. Il met les ombudsmans dans une position où ils doivent se faire concurrence pour obtenir les affaires d'une banque; et il met les banques dans une position où elles peuvent choisir leur propre arbitre.

Quels intérêts ce système défend-il? Un modèle de règlement des différends concurrentiel amène les consommateurs à remettre rationnellement en question l'impartialité et l'indépendance du système. Cette perception d'un conflit d'intérêts peut nuire à la confiance du public envers le secteur des services financiers. La seule manière d'éliminer ce potentiel conflit d'intérêts, c'est d'imposer un seul ombudsman indépendant, un organisme sans but lucratif qui se consacrera à l'intérêt public.

Nous pensons que le projet de loi du gouvernement doit être modifié. Comme le disait le sénateur Klyne, je crois qu'une modification a été proposée aujourd'hui pour créer un poste d'ombudsman unique et sans but lucratif qui visera

fairness, and efficiency for consumers and banks. Now is the time.

Retail banking is core to Canada's social and economic development. It touches the lives of every Canadian. Yet our banking consumer protection framework, even with the improvements that are proposed in this bill, is still falling behind modern best practices for consumer protection. Canada has a strong banking system, one founded on the principles of trust and fairness. A just and effective complaint-handling system is essential to maintaining that trust.

I would be pleased to take any questions you may have. Thank you.

Britt Parsons, Ombudsman, ADR Chambers Banking Ombuds Office: I am honoured to be here on behalf of my 25 colleagues at ADR Chambers and the 2.3 million Canadian citizens we are providing ombuds services to. I am a lawyer and I serve as Ombudsman with the ADR Chambers Banking Ombuds Office, ADRBO, now in its tenth year of operation. I am proud to use my professional skills to serve a public good by helping citizens and customers who believe that they have been wronged.

ADR Chambers is an organization that provides dispute resolution services to citizens across Canada and internationally, including integrity commissioner services for the City of Markham, the City of Kitchener, the City of Waterloo, the Regional Municipality of Niagara, the Township of Woolwich, the Town of Niagara-on-the-Lake, the Township of Wainfleet and the Town of Richmond Hill, the Town of Georgina. We also serve as the municipal ombudsman for York, Halton and Durham regions.

Our core business is providing ADR services, including mediation, arbitration and investigation, and administering large-scale ADR programs for both the private and the public sectors.

ADRBO began in 2008, with RBC as our first member bank. We have expanded since then with the addition of TD in 2011 and DirectCash Bank in 2014. We were regulated by the Financial Consumer Agency of Canada alongside OBSI on June 15, 2015. National Bank joined us in 2017, and most recently Scotiabank in 2018.

Over the years, we have developed an excellent roster of highly skilled investigators, many of whom are senior lawyers or judges. Each investigator is an independent contractor, which

l'accessibilité, l'ouverture, la transparence, l'indépendance, l'équité et l'efficacité au profit des consommateurs et des banques. Le moment est venu de le faire.

Les banques de détail sont au cœur du développement socioéconomique du Canada. Elles font partie de la vie de tous les Canadiens. Pourtant, notre régime de protection des consommateurs en matière financière, même avec les améliorations qui sont proposées dans ce projet de loi, accuse un retard par rapport aux pratiques exemplaires modernes de protection des consommateurs. Le Canada a un système bancaire solide, fondé sur des principes de confiance et d'équité. Un système de traitement des plaintes juste et efficace est essentiel pour maintenir cette confiance.

Je serais ravi de répondre à toutes les questions. Merci.

Britt Parsons, ombudsman, Chambres ADR Bureau Bancaire Ombuds : Je suis honorée d'être ici au nom de mes 25 collègues des Chambres ADR et au nom des 2,3 millions de citoyens canadiens à qui nous fournissons des services d'ombudsman. Je suis avocate et je remplis les fonctions d'ombudsman auprès de Chambres ADR Bureau Bancaire Ombuds, qui en est aujourd'hui à sa 10^e année d'activité. Je suis fière de mettre mes compétences professionnelles au service de l'intérêt public en aidant les citoyens et les consommateurs qui pensent avoir été lésés.

Les Chambres ADR est un organisme qui offre des services de règlement de différends aux citoyens du Canada et du monde entier, il offre également les services du Commissaire à l'intégrité aux Villes de Markham, de Kitchener, de Waterloo, à la municipalité régionale du Niagara, au canton Woolwich, à la municipalité de Niagara-on-the-Lake, au canton de Wainfleet, à la municipalité de Richmond Hill, et à la municipalité de Georgina. Nous remplissons également le rôle d'ombudsman pour les régions de York, Halton et Durham.

Notre activité principale consiste à fournir des services de règlement de différends, y compris la médiation, l'arbitrage et l'enquête, et nous administrons des programmes de règlement de différends à grande échelle, à la fois pour le secteur privé et le secteur public.

Mon organisme a vu le jour en 2008, et la Banque RBC a été son premier membre. Depuis, nous avons étendu nos services en ajoutant la Banque TD en 2011 et la Banque DirectCash en 2014. Nous sommes réglementés par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, tout comme l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, depuis le 15 juin 2015. La Banque Nationale s'est ajoutée en 2017, et tout récemment, en 2018, la Banque Scotia a fait la même chose.

Au fil des années, nous avons mis en place un excellent groupe d'enquêteurs hautement qualifiés, dont un grand nombre sont des avocats chevronnés ou des juges. Chaque enquêteur est

means that there is no obligation for us to continue working with said investigator if that work is not satisfactory.

Overall, I applaud the spirit of the proposed changes in the Budget Implementation Act which seek to better protect consumers and their interests. I would like to give some concise and specific feedback today on two proposed Bank Act changes that affect the external complaints body space. The first is in terms of the online posting of recommendations and the second will be on reputation.

In terms of the online posting of recommendations, I direct you to subsection 627.49(i). As an external complaints body, I must preface that we are not an arbitrator and our recommendations are non-binding. Still, in our 10 years of operation, we have never had a member bank refuse to follow a recommendation. We operate in a manner similar to most ombudsmen in Canada, such as the Ontario ombudsman, the patient ombudsman and the ombudsmen for students at most universities. We publish our recommendations in the aggregate, with a more in-depth discussion of systemic issues where they arise.

We prefer to reserve the publication of our recommendations in detail for our “go public” power when these recommendations are not followed. Subsection 627.49(i) asks us to publish all of the information we would normally only publish in cases where we are exercising our “go public” power and our recommendations were not followed. There is a spot where the same piece is referred to again, so I would request that I specifically cover afterward the other spot where reputation is mentioned.

We review complaints on a case-by-case basis. I have some concerns that a complainant may review online summaries of recommendations similar to their case and decide not to pursue their complaint further. There is a slight risk of a chilling effect there, and I wanted to note that.

Alternatively, we would ask the Senate to recommend that if complainants so choose they are permitted to opt out of having their recommendations posted. Many complainants appreciate that their concerns are handled in confidence and would not support the recommendations and details of their matter being online within 90 days, even with the identifying information removed. That would be the alternative recommendation.

In terms of reputation that I touched on briefly, in the proposed section of the Bank Act the external complaints body must maintain a reputation for being operated in a manner

un entrepreneur indépendant, ce qui signifie que nous n'avons aucune obligation de continuer à travailler avec lui si son travail n'est pas satisfaisant.

Globalement, j'approuve l'esprit des changements proposés dans la Loi d'exécution du budget, puisqu'ils visent une meilleure protection des consommateurs et de leurs intérêts. J'aimerais formuler quelques commentaires brefs et précis, aujourd'hui, au sujet de deux modifications proposées de la Loi sur les banques qui touchent l'organisme externe de traitement des plaintes. La première concerne l'affichage en ligne des recommandations et la seconde la réputation.

En ce qui concerne l'affichage des recommandations en ligne, je vous renvoie à l'alinéa 627.49(i). En tant que représentante d'un organisme externe de traitement des plaintes, je tiens tout d'abord à dire que nous ne sommes pas des arbitres et que nos recommandations ne sont pas contraignantes. Toutefois, en 10 ans d'existence, aucune banque membre n'a jamais refusé de suivre nos recommandations. Nous travaillons de la même manière que la plupart des ombudsmans du Canada, comme l'ombudsman de l'Ontario, l'ombudsman des patients et l'ombudsman des étudiants de la plupart des universités. Nous publions nos recommandations sous forme de résumé, avec des analyses plus approfondies des problèmes systémiques, le cas échéant.

Nous préférons réserver la publication de nos recommandations détaillées pour plus tard, quand nous devons exercer notre pouvoir de « rendre public », dans le cas où nos recommandations ne sont pas suivies. L'alinéa 627.49(i) exige que nous publions toute l'information que nous aurions normalement publiée seulement dans le cas où nous exerçons notre pouvoir de « rendre public » et que nos recommandations n'ont pas été suivies. Il en est question encore ailleurs dans le même document, et j'aimerais en reparler quand nous serons à la question de la réputation.

Nous examinons les plaintes au cas par cas. J'ai certaines inquiétudes quant au fait qu'un plaignant puisse consulter en ligne des résumés de recommandations sur des cas similaires au sien, et qu'il décide de ne pas donner suite à sa plainte. Il y a un léger risque d'effet dissuasif, et je voulais le souligner.

Toutefois, nous demanderions au Sénat de recommander que, si les plaignants font ce choix, ils puissent demander que les recommandations que nous leur avons faites ne soient pas affichées en ligne. Un grand nombre de plaignants apprécient le fait que leurs préoccupations soient gérées en toute confidentialité, et ils n'aimeraient pas que les recommandations et les détails de leur affaire soient en ligne dans les 90 jours, même si les renseignements permettant de les identifier sont retirés. Ce serait une solution de rechange.

Au sujet de la réputation, sujet que j'ai abordé brièvement, dans la disposition proposée de la Loi sur les banques, on dit que l'organisme externe de traitement des plaintes doit conserver sa

consistent with the standards of good character and integrity. My concern is how this is measured and how the use of the word reputation can introduce ambiguity into the requirement. I note it is coming out of the regulation and into the Bank Act. I would like to see that section clarified to read instead, “must be operated in a manner that is consistent with the standards of good character and integrity.” The ADR Chambers Banking Ombuds Office would appreciate that change for clarity and the same with the corresponding reference.

Thank you, senators, for your time spent examining Division 10 of Part 4 of the Budget Implementation Act. I hope I can be of assistance with any questions you may have. I appreciate your taking the time to look in depth at issues that can directly affect how Canadians interact with an ombudsperson person to have their rights protected.

John Lawford, Executive Director and General Counsel, Public Interest Advocacy Centre: The Public Interest Advocacy Centre is a national non-profit organization and registered charity that provides legal and research services on behalf of consumer interests and, in particular, vulnerable consumer interests concerning the provision of important public services.

PIAC has been active in the retail banking sector for several years now. We are pleased to speak to the Financial Consumer Protection Framework.

We were before this committee in 2016 to criticize then Bill C-29, which also claimed to deliver a Financial Consumer Protection Framework. We are pleased that the present bill does a much better job in creating an effective framework for consumer protection in retail banking in Canada, although it does not provide a true financial consumer code as we would wish.

This bill, however, creates a home for consumer protection measures and various mechanisms for the proper functioning of these measures in the Bank Act. At present, these consumer protection requirements are few. They are spread throughout the Bank Act, in the regulations and in several voluntary codes, which at least in name the major financial institutions follow.

Before this bill, there were clearly inadequate controls on the banks' behaviour toward their customers, as was clearly demonstrated by the FCAC and OSFI reviews of sales practices in the banking industry.

réputation pour ce qui est de son exploitation selon des normes élevées de moralité et d'intégrité. Je me demande comment cela est évalué si l'utilisation du mot réputation ne pourrait pas introduire une ambiguïté dans l'exigence. Je note que cela provient de la réglementation et sera intégré dans la Loi sur les banques. J'aimerais que cette disposition soit clarifiée et qu'on lise à la place que l'organisme doit être exploité selon des normes élevées de moralité et d'intégrité. L'organisme Chambres ADR Bureau Bancaire Ombuds apprécierait que ce changement soit apporté pour plus de clarté à cet égard et en ce qui concerne le renvoi connexe.

Merci, mesdames et messieurs les sénateurs, pour le temps que vous avez passé à examiner la section 10 de la partie 4 de la Loi d'exécution du budget. J'espère que je pourrai répondre utilement à vos questions. J'apprécie le fait que vous preniez le temps d'examiner en profondeur les enjeux qui peuvent directement affecter la façon dont les Canadiens interagissent avec les ombudsmans pour que leurs droits soient protégés.

John Lawford, directeur exécutif et avocat général, Centre pour la défense de l'intérêt public : Le Centre pour la défense de l'intérêt public est un organisme national sans but lucratif ainsi qu'un organisme de bienfaisance enregistré qui fournit des services juridiques et de recherche pour défendre les intérêts des consommateurs et, en particulier, les intérêts des personnes vulnérables au chapitre de la prestation des services publics.

Notre centre est actif dans le secteur des banques de détail depuis plusieurs années. Nous sommes ravis de parler aux responsables du régime de protection des consommateurs en matière financière.

Nous avons comparu devant ce comité en 2016 et nous avons alors critiqué le projet de loi C-29, qui affirmait également offrir un régime de protection des consommateurs en matière financière. Nous sommes ravis de constater que le projet de loi actuel crée un régime bien plus efficace de protection des consommateurs du secteur des banques de détail au Canada, même s'il ne fournit pas un véritable code pour les consommateurs en matière financière, comme nous l'aurions voulu.

Ce projet de loi, cependant, réunit les mesures de protection des consommateurs et les différents mécanismes servant au bon fonctionnement de ces mesures dans le cadre de la Loi sur les banques. Actuellement, il y a peu d'exigences en matière de protection des consommateurs. Elles sont réparties entre la Loi sur les banques, les règlements et plusieurs codes volontaires, que les institutions financières suivent, ou du moins, disent suivre.

Avant ce projet de loi, les contrôles relatifs au comportement des banques envers leurs clients étaient manifestement inadéquats, comme l'ont clairement démontré les examens des pratiques de vente du secteur bancaire, réalisées par l'ACFC et le BSIF.

The FCAC report detailed a culture of sales in Canada at major banks, which clearly overrode regard for consumer welfare or basic fairness. In response, the government has correctly sought to address these failings, which relate in large part to misleading, aggressive and inappropriate sales of bank products and services to consumers. This is the first advance.

The bill, therefore, contains provisions that prohibit false or misleading statements to consumers at subsection 627.03; undue pressure on consumers in relation to any bank service or product, but in particular to tide selling, at subsection 627.04; and inappropriate product or service sales to consumers at subsection 627.06.

This last requirement is effectively a suitability standard for those familiar with securities sales as the bank must ensure the products or services are appropriate for the person, having regard to their circumstances including financial needs.

The second main advance in this bill is a bit hidden. It is the increased scrutiny of the external complaints bodies, which are supposed to resolve consumer complaints with banks that banks cannot resolve themselves. It is necessary, effective and appropriate to have external complaints resolution.

Ideally, such resolution would take place with only one external complaints body as is done in telecommunications. At present we have two for banking, which is unfortunate and detrimental to consumers.

However, this bill will place a number of reporting and other requirements on ECBs and will permit the minister to compare the two present ECBs and their results as well as their compliance with these new transparency requirements. If an ECB is seriously deficient, the minister can revoke that ECB status, meaning bank customers will have to take their external complaints to the other complaints body. Although we are not happy with the “battling ECBs,” these new provisions will allow the minister to decide for himself or herself.

The third advance is also related to the banks’ internal complaint resolution system.

Le rapport de l’ACFC a bien décrit la culture des ventes des grandes banques du Canada, qui l’emporte clairement sur le souci du bien-être du consommateur ou de l’équité fondamentale. En réponse, le gouvernement a cherché à corriger ces défauts, qui concernent, en grande partie, la vente trompeuse, agressive et inappropriée de produits et services bancaires aux consommateurs. C’est un premier progrès.

Le projet de loi, par conséquent, contient des dispositions qui interdisent à une institution de fournir des renseignements faux ou trompeurs à un client, aux termes de l’article 627.03; l’article 627.04 interdit à une institution d’exercer des pressions indues sur une personne relativement à un quelconque produit ou service bancaire, mais en particulier les ventes liées; l’article 627.06 interdit la vente de produits et services inappropriés pour un consommateur donné.

Cette dernière exigence est effectivement une norme de pertinence pour les personnes qui connaissent bien les ventes de valeurs mobilières, étant donné que la banque doit s’assurer que les produits et services sont adaptés aux besoins de la personne, en tenant compte de leurs circonstances y compris leurs besoins financiers.

Le deuxième grand progrès que permettrait de faire ce projet de loi est un peu moins visible. Il s’agit de la surveillance accrue des organismes externes de traitement des plaintes, qui sont censés régler les différends entre les consommateurs et les banques; des différends que les banques ne peuvent pas régler elles-mêmes. Il est nécessaire, efficace et approprié d’avoir un organisme externe de traitement des plaintes.

Idéalement, le traitement des plaintes serait confié à un seul organisme externe, comme c’est le cas dans le secteur des télécommunications. Actuellement, nous en avons deux pour le secteur bancaire, ce qui est déplorable et préjudiciable pour les consommateurs.

Cependant, ce projet de loi imposera aux organismes externes de traitement des différends un certain nombre d’exigences, notamment en matière de reddition des comptes, et il permettra au ministre de comparer les deux organismes externes existants, leurs résultats ainsi que leur niveau de conformité avec les nouvelles exigences transparentes. Si un organisme externe de traitement des plaintes présente d’importantes lacunes, le ministre peut lui retirer son statut, ce qui signifie que les clients des banques devront transmettre leurs plaintes externes à l’autre organisme de traitement de plaintes. Bien que nous ne sommes pas ravis du duel organisé entre les organismes externes de traitement des plaintes, ces nouvelles dispositions permettront au ministre de décider.

Le troisième progrès concerne le système interne de traitement des plaintes des banques.

First, the FCAC commissioner must now be satisfied with the internal complaints procedure in a bank, presumably on the basis of what is fair to consumers.

Second, the banks may no longer call their dispute resolution officers ombudsmen. It is really hard for us to convey just how important that is to help consumers understand the process of complaints resolution in Canada.

Third, the FCAC will be providing quarterly reports of internal complaints, which should allow them to identify systemic or major consumer issues sooner.

Fourth, the public annual reports of banks on their internal complaints will now have to categorize the nature of complaints received. Had this been done earlier, consumers, media, political parties, academics and consumer groups would likely have seen sales practices issues coming much sooner.

On whistle-blowing, we note the bill introduces this new part. It is clearly needed in light of the sales practices debacle in which a number of employees wished to speak out but were concerned about retaliation or lawsuits. We hope that this new act will act as a warning system.

Thank you very much for your time. I look forward to your questions.

Senator Klyne: Anybody on the panel can answer these questions.

First, to go back to the whole issue of knowing your clients and understanding their needs and their literacy levels in terms of financial knowledge, it has been a long time since I have been in a bank past the ATM, the automated teller, but I don't think that tellers are selling a credit card applications. They may hand an application over. If they were to sell a credit card, is this proposing, then, that they would need to understand the client's needs and level of knowledge to recommend one of the eight credit cards that they carry under that one line, or is that overstepping the intention here?

Mr. Lawford: That is exactly what it's trying to do to slow that process down. When you go to a teller, the teller can't just say they have a great credit card that I think is ideal for you and ask if they can sign you up for it. Before you know it you're signed up, which is what is going on right now.

D'abord, le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada doit maintenant être satisfait de la procédure interne de traitement des plaintes de la banque, probablement en se fondant sur ce qui est juste pour les consommateurs.

Deuxièmement, les banques pourraient ne plus donner à leur agent de règlement des différends le titre d'ombudsman. Il nous est très difficile de faire comprendre à quel point c'est important pour aider les consommateurs à comprendre le processus de règlement des plaintes au Canada.

Troisièmement, l'ACFC fournira des rapports trimestriels sur les plaintes internes, ce qui devrait permettre de cerner plus rapidement les problèmes systémiques et les principaux problèmes liés aux consommateurs.

Quatrièmement, les rapports annuels publics des banques sur leurs plaintes internes devront à présent catégoriser les plaintes reçues selon leur nature. Si cela avait été fait plus tôt, les consommateurs, les médias, les partis politiques, les universitaires et les groupes de consommateurs auraient probablement relevé bien plus vite les problèmes liés aux pratiques de vente.

En ce qui concerne la dénonciation, nous remarquons que le projet de loi introduit cette nouvelle partie. Il est évident que cela est nécessaire, à la lumière de la débâcle des pratiques de vente qu'un certain nombre d'employés souhaitaient dénoncer, mais ils craignaient des représailles ou des poursuites en justice. Nous espérons que cette nouvelle loi servira de système d'alerte.

Merci beaucoup de votre temps. Je serai heureux de répondre à vos questions.

Le sénateur Klyne : Tous les témoins peuvent répondre à ces questions.

Tout d'abord, pour en revenir à toute la question de connaître ses clients et de comprendre leurs besoins ainsi que de leur degré de connaissances financières, il y a longtemps que je n'ai pas mis les pieds dans une banque depuis l'arrivée des guichets automatiques, mais je ne pense pas que les caissiers vendent des cartes de crédit. Ils peuvent fournir un formulaire de demande. S'ils vendaient des cartes de crédit, cela veut dire qu'ils devraient alors comprendre les besoins des clients et leur degré de connaissances afin de pouvoir en recommander une parmi les huit cartes de crédit de la série, ou est-ce que cela va au-delà de l'intention?

M. Lawford : C'est exactement ce qu'il essaie de faire, tenter de ralentir le processus. Quand vous allez voir un caissier, celui-ci ne peut pas simplement dire qu'il a une excellente carte de crédit qui, à son avis, est idéale pour vous et vous demander s'il peut vous inscrire pour celle-ci. Avant que vous ne vous en rendiez compte, vous êtes inscrits; c'est ce qui se passe en ce moment.

This is a speed bump for sure. It will slow down the process of the way banks sell but the number of questions that have to be asked for securities are very simple. You have to ask people's timeline on their investment, how much money they have, and what they are looking to achieve with their investment. I am sure three simple questions could also be included on the suitability of credit cards.

Senator Klyne: What happens with the department stores that may entice a client to apply for their cards? Now you're not in a financial institution; you're in a department store. They get a Capital Bankcard signed up and there you go. You're all done and you get 10 per cent off on your purchase.

Mr. Lawford: I would have to see who is regulating them. If it's another financial institution that is federally regulated, I suspect they would have to follow these rules. If it's a provincially regulated entity that is a different matter. Perhaps somebody else knows this.

Ms. Mason: I can jump in here. The way the provisions have been drafted, it applies to the banks and third parties that would sell on behalf of the banks. I will step in on a couple of points.

Banks in Canada are deeply committed to doing what is right by Canadians and acting in an ethical manner. On the sales practices review, I would like to say that it was an extensive review. Our members cooperated fully and there was no widespread misselling found. Risks were identified by the FCAC, and our banks readily looked at ways of addressing those risks.

Banks support ensuring that we have the right products for our customers. We're in the customer business. We want long-term relationships with our customers, so it is very important to us that we're ensuring the products we provide our customers are suitable for them.

Yes, we should be asking those questions and we do ask those questions. This is creating a framework where our regulator can look at the specific questions being asked and how we're managing our policies and procedures. We have training. We have guides to determine what products should be provided to consumers.

Some risks were identified. We are addressing them. What this does is it provides an oversight of our regulator to specifically ask on those points.

Senator Klyne: You would say, then, that the amendment addresses some of the practices that may negatively affect consumers?

C'est certainement un ralentisseur. Cela ralentira le processus de vente des banques, mais les questions qui doivent être posées relativement aux valeurs mobilières sont très simples. On doit demander aux gens l'échéancier de leur investissement, combien d'argent ils ont et ce qu'ils cherchent à réaliser avec leur investissement. Je suis certain que trois questions simples pourraient également être incluses en ce qui concerne l'adéquation des cartes de crédit.

Le sénateur Klyne : Que se passe-t-il avec les grands magasins qui peuvent inciter un client à faire une demande pour leur carte? Vous n'êtes plus dans une institution financière; vous êtes dans un grand magasin. Vous vous inscrivez pour une carte Capital Bankcard, et le tour est joué! Vous n'avez rien d'autre à faire et vous avez eu 10 p. 100 de rabais sur votre achat.

M. Lawford : Il faudrait que je regarde qui les réglemente. S'il s'agit d'une autre institution financière qui est réglementée par le gouvernement fédéral, j'imagine qu'elle devrait suivre ces règles. S'il s'agit d'une entité sous réglementation provinciale, la question est différente. Peut-être que quelqu'un d'autre le sait.

Mme Mason : Permettez-moi d'intervenir. De la façon dont les dispositions ont été rédigées, cela s'applique aux banques et aux tiers qui vendraient au nom des banques. Je vais préciser quelques points.

Les banques au Canada sont profondément déterminées à faire ce qui est juste pour les Canadiens et à agir de manière éthique. Pour ce qui est de l'examen des pratiques de vente, je tiens à dire qu'il s'agissait d'un examen approfondi. Nos membres ont pleinement coopéré, et aucune erreur de vente généralisée n'a été constatée. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC, a cerné les risques, et nos banques se sont pressées d'examiner les moyens d'agir à cet égard.

Les banques nous aident à garantir que nous avons les bons produits pour nos clients. Nous sommes dans le secteur du service à la clientèle. Nous voulons des relations à long terme avec nos clients; il est donc très important pour nous de nous assurer que les produits que nous leur offrons leur sont adaptés.

Oui, nous devrions poser ces questions et nous le faisons. Cela crée un cadre dans lequel notre organisme de réglementation peut examiner les questions précises qui sont posées et la façon dont nous gérons nos politiques et nos procédures. Nous disposons de formation. Nous avons des guides pour nous permettre de déterminer quels produits devraient être offerts aux consommateurs.

Certains risques ont été cernés. Nous nous en occupons. Ainsi, un aperçu est fourni à notre organisme de réglementation afin que des questions précises soient posées sur ces points.

Le sénateur Klyne : Diriez-vous donc que l'amendement porte sur certaines des pratiques qui peuvent nuire aux consommateurs?

Ms. Mason: I want to say that we were already addressing those risks. This provides an avenue for the FCAC to have the conversation about them in a more specific fashion.

Senator Wetston: Parts of this legislation go beyond just dealing with dispute resolution. I want a better understanding of your concerns around the privilege issue, Ms. Mason, and where you're going with that.

Ms. Mason: On the privilege point it really is just to address an issue that arose out of case law which called into question whether that protection would be available to us. Obviously privilege is a fundamental right to keep in confidence your discussions.

Senator Wetston: Client privilege.

Ms. Mason: Yes, to keep in confidence the discussions you have with your counsel.

Because of the important role that OSFI plays as a prudential regulator, we have always had a cooperative relationship with them. We would share some information that was privileged because it was important for OSFI to be able to assess safety and soundness. That could include, for example, understanding the scope of a particular risk in a litigation.

This simply ensures that information is protected. It provides a statutory protection so that when we share with OSFI it doesn't waive privilege so that some third party could then have access. It really supports and continues to support a transparent relationship that we have with OSFI.

Senator Wetston: It is only for a third party.

Ms. Mason: Yes.

Senator Wetston: OSFI could still act on the information.

Ms. Mason: The protection goes to third parties. It also respects what we understood OSFI always did when we provided privileged information, namely, that they wouldn't use it against us in pursuing us in a particular action.

Senator Wetston: That is the standard.

Ms. Mason: That is standard. It is consistent with what happens in other markets also.

Senator Wetston: Ms. Parsons, I would like to talk a bit about ADRBO. I guess you are the ADRBO.

Ms. Parsons: Yes.

Mme Mason : Je tiens à dire que nous nous attaquons déjà à ces risques. Cela permet à l'ACFC d'en parler de manière plus précise.

Le sénateur Wetston : Certaines parties du projet de loi vont au-delà du simple règlement des différends. J'aimerais mieux comprendre vos préoccupations au sujet de la question du privilège, madame Mason, et savoir où vous voulez en venir.

Mme Mason : Pour ce qui est du privilège, il s'agit simplement d'aborder une question qui a été soulevée dans la jurisprudence et qui remettait en question notre accessibilité à cette protection. Évidemment, l'immunité est un droit fondamental de garder vos discussions confidentielles.

Le sénateur Wetston : Le secret professionnel.

Mme Mason : C'est exact. Cela permet de garder confidentielles les discussions que vous avez avec votre avocat.

En raison du rôle important que joue le Bureau du surintendant des institutions financières, le BSIF, à titre d'organisme de réglementation prudentielle, nous avons toujours eu une relation de coopération avec eux. Nous serions prêts à partager certains renseignements protégés s'il était important pour le BSIF d'être en mesure d'évaluer la sécurité et la stabilité. Il pourrait s'agir, par exemple, de comprendre l'ampleur d'un risque particulier dans un litige.

Cela assure simplement la protection des renseignements. Une protection législative est ainsi offerte; par conséquent, lorsque nous communiquons des renseignements au BSIF, cela ne déroge pas au secret professionnel, de sorte qu'un tiers pourrait y avoir accès. Cela appuie vraiment et continue d'appuyer la relation transparente que nous entretenons avec le BSIF.

Le sénateur Wetston : Cela concerne seulement un tiers.

Mme Mason : C'est exact.

Le sénateur Wetston : Le BSIF pourrait toujours agir en fonction des renseignements.

Mme Mason : La protection vise les tiers. C'est également conforme à ce que le BSIF a toujours fait, d'après ce que nous avons compris, lorsque nous fournissons des renseignements protégés, à savoir qu'il ne les utiliserait pas contre nous afin de nous poursuivre dans le cadre d'une action particulière.

Le sénateur Wetston : Telle est la norme.

Mme Mason : Telle est la norme. Cela correspond également à ce qui se passe sur d'autres marchés.

Le sénateur Wetston : Madame Parsons, j'aimerais parler un peu de Chambres ADR - Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, ADRBO. Je suppose que vous êtes l'ADRBO.

Mme Parsons : C'est exact.

Senator Wetston: I have never actually asked anybody if they were the ADRBO. I just had to do that.

Ms. Bradley talked about the number of complaints they deal with at OFSI and the nature of some of the complaints. How many complaints do you actually deal with from the public? Obviously it is the banks, primarily, but are you ever contacted by members of the public as opposed to the banks referring complaints to ADRBO, to yourself?

Ms. Parsons: It typically goes through — and this is true of both organizations — the internal complaints process at a bank.

Senator Wetston: At the bank, yes.

Ms. Parsons: That looks like you have level 1. Then you usually have level 2. Then you have the ombudsman level. After that, complainants come to us as an external complaints body to review.

In terms of numbers, I don't have my numbers in front of me. I can tell you that we had roughly 1,200 contacts last year. Then I would have to refer to our numbers for further details on that.

Senator Wetston: Do you have any breakdown of the nature of those complaints?

Ms. Parsons: I do. Again, it is not in front of me. It's usually around policies and procedures.

Senator Wetston: Can you provide it to the clerk?

Ms. Parsons: I absolutely can.

Senator Wetston: It would be helpful because we are in pre-study of this legislation.

Ms. Parsons: Right.

Senator Wetston: We always seem to be in pre-study of something, but we are here. It would be useful to think about it in comparison. You may have heard me say that when I was involved in the securities industry, we made a very significant effort to just have one.

I should tell you that it isn't about the banks. It's not about that and it's not about ADR Chambers. It's about the institutional design. It's about confusion for consumers. Also, since it was a requirement of the securities industry investment dealers, we felt it would be more prudent to simply have one dispute resolution organization responsible for that. It wasn't

Le sénateur Wetston : Je n'ai jamais vraiment demandé à qui que ce soit s'il était l'ADRBO. Il fallait que je le fasse.

Mme Bradley a parlé du nombre de plaintes qui sont traitées au BSIF et de la nature de certaines d'entre elles. Combien de plaintes du public traitez-vous? Évidemment, ce sont principalement les banques, mais est-ce que des membres du public communiquent avec vous plutôt que ce soit les banques qui transmettent les plaintes à l'ADRBO, en l'occurrence, vous?

Mme Parsons : En règle générale, cela se fait par l'intermédiaire — et c'est vrai pour les deux organismes — du processus interne de traitement des plaintes au sein d'une banque.

Le sénateur Wetston : À la banque, oui.

Mme Parsons : Il y a un premier échelon, ensuite, et il y a généralement ensuite un deuxième échelon. Puis, il y a l'ombudsman. Passées ces étapes, les plaignants s'adressent à nous en tant qu'organisme externe chargé d'examiner les plaintes.

Pour ce qui est des chiffres, je ne les ai pas devant moi. Je peux vous dire que des gens ont communiqué avec nous environ 1 200 fois l'an dernier. Je devrai, par contre, consulter nos chiffres pour plus de détails à ce sujet.

Le sénateur Wetston : Avez-vous une ventilation de la nature de ces plaintes?

Mme Parsons : Oui. Encore une fois, je n'ai pas l'information en main. Il s'agit habituellement de politiques et de procédures.

Le sénateur Wetston : Pouvez-vous fournir ces renseignements à la greffière?

Mme Parsons : Oui, absolument.

Le sénateur Wetston : Ce serait utile, parce que nous sommes à l'étape de l'étude préliminaire de ce projet de loi.

Mme Parsons : Très bien.

Le sénateur Wetston : Nous semblons toujours être à l'étape de l'étude préliminaire de quelque chose, mais nous le sommes ici. Il serait utile de faire une comparaison. Vous m'avez peut-être entendu le dire, lorsque je travaillais dans le secteur des valeurs mobilières, nous avons déployé de très grands efforts simplement pour l'obtenir.

Je dois vous dire qu'il ne s'agit pas des banques. Il ne s'agit pas de cela et il ne s'agit pas de Chambres d'ADR. Il s'agit de la conception institutionnelle. Cela concerne la confusion chez les consommateurs. De plus, comme il s'agissait d'une exigence des agents de placement du secteur des valeurs mobilières, nous avons estimé qu'il serait plus prudent d'avoir un seul organisme

about ADR Chambers and it wasn't about the banks and how they might perform.

Some of this information might be helpful. Also, if you could provide how many of these complaints are resolved in favour of the banks versus consumers, that might be of some help as well.

Ms. Parsons: Yes.

Senator Wetston: I suspect, Ms. Bradley, you could provide the same information around similar lines so that I have a better appreciation of the relationship, if you don't mind.

Ms. Bradley, I have a question about this important issue. As you can tell, we have some interest in it. One of the most important things about consumer protections is consumer confusion.

Just to clarify, what is your concern about conflict of interest here? I mean it is important for you. A consumer makes a complaint and they can choose a reputable respectable body with professionals doing this work. What would be the basis of this concern? I would like to understand it better.

Ms. Bradley: As you pointed out, this is not an issue about any particular organization. It is not really about OBSI in particular or the conduct of any bank. It really is a question of the establishment of a system that works for consumers, for industry and for the regulatory environment.

In my view there is a fundamental difference between an organization that is not for profit, functioning explicitly in the public interest, and focused and committed to principles such as transparency, and one that is not. There is also the pivotal issue of the bifurcation of the service.

That creates incentives to align one's services in the interests of the party that gets to choose. It also divides the information in a way that renders it a lot less useful to regulators and a lot less useful for making valuable observations that benefit the public or industry around best practices and so on.

There is the issue of consumer confusion. Most of the consumers that call us require redirection. They require information to be provided. They are calling the Ombudsman for Banking Services and Investments because they have some complaint that somehow relates to some financial service. Very often it is not a complaint that is within our mandate. We staff

de règlement des différents responsables à cet égard. Il ne s'agissait pas de Chambres d'ADR ni des banques et de leur façon de faire.

Certains des renseignements peuvent être utiles. En outre, si vous pouviez nous dire combien de ces plaintes sont réglées en faveur des banques par rapport à celles qui sont réglées en faveur des consommateurs, cela pourrait également nous être utile.

Mme Parsons : D'accord.

Le sénateur Wetston : Je suppose, madame Bradley, que vous pourriez fournir les mêmes renseignements sur des sujets semblables afin que j'aie une meilleure idée de la relation, si vous le voulez bien.

Madame Bradley, j'ai une question au sujet de ce point important. Comme vous pouvez le constater, nous nous y intéressons un peu. L'une des choses les plus importantes en ce qui concerne la protection des consommateurs est la confusion de ceux-ci.

Pour mettre les choses au clair, qu'est-ce qui vous préoccupe au sujet des conflits d'intérêts? C'est important pour vous. Un consommateur dépose une plainte et il peut choisir un organisme respectable et digne de confiance composé de professionnels pour faire ce travail. Sur quoi repose cette préoccupation? J'aimerais mieux comprendre.

Mme Bradley : Comme vous l'avez souligné, il ne s'agit pas d'un problème qui concerne un organisme en particulier. Cela ne concerne pas vraiment le BSIF en particulier ni la façon de procéder d'une banque. Il s'agit vraiment d'établir un système qui fonctionne pour les consommateurs, pour l'industrie et pour l'environnement réglementaire.

À mon avis, il y a une différence fondamentale entre un organisme à but non lucratif, qui fonctionne explicitement dans l'intérêt public et qui est axé sur des principes comme la transparence, et un qui ne l'est pas. Il y a aussi la question centrale de la bifurcation du service.

Cela crée des incitatifs pour harmoniser les services avec les intérêts de la partie qui choisit. Cela divise aussi les renseignements, de sorte qu'ils sont beaucoup moins utiles aux organismes de réglementation et qu'ils permettent moins de faire des observations importantes qui profitent au public ou à l'industrie à propos des pratiques exemplaires, entre autres.

Il y a la question de la confusion des consommateurs. La plupart des consommateurs qui nous appellent ont besoin d'être redirigés. Ils ont besoin que des renseignements leur soient fournis. Ils appellent l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement parce qu'ils ont des plaintes à formuler au sujet d'un service financier. Très souvent, ce n'est pas une plainte qui

our phones. We do our best to redirect consumers to the place they need to go.

It is clearly the case that our financial services regulatory framework is incredibly complex. It is complex way beyond the understanding of a typical consumer. There is a whole host of reasons for that. We're all familiar with those reasons, but to the extent possible it is my view that consumers should be shielded from that type of confusing environment, especially when they are in stressful situations. They have encountered a problem. They have contacted their institution. They have tried to work through the issue. Yet, the problem remains.

Whether or not it is justified, they need a place they can reach for help. It is very confusing whether they should go to FCAC, a securities regulator, an SRO or whoever might be out there. There are many potential organizations they could go to. We are answering the questions of those consumers every day.

Senator C. Deacon: Ms. Mason, why do the banks want to have the ability to direct with whom their customer is dealing when the bank hasn't been able to resolve a dispute that is escalating? Why does the bank want to control that next step? What is the purpose of that?

Ms. Mason: It is about a competitive market and choosing who they feel can provide the better service.

I remind the senators that an entire framework supports the external complaints body and that there are uniform regulatory requirements. In order to become an external complaints body you have to be approved by the minister after the recommendation of the FCAC. There is an entire set of regulations to support the external complaints body which include independence, timeliness and transparency. The requirements include that every person who acts on behalf of the external complaints body in connection with the complaint is impartial and independent of the parties to the complaint. Independent of the parties of the complaint means not only the customer but obviously the bank. They also include publication of annual reports with prescriptive details, including results of feedback from members and persons who have made complaints. This is also supported by transparency and FCAC regulatory oversight.

When we talk about why a bank would choose one particular complaints body over another, the focus of the bank is on who will provide the best service to the customer. At the end of the

relève de notre mandat. Nous affectons des personnes pour répondre aux appels téléphoniques. Nous faisons de notre mieux pour rediriger les consommateurs au bon endroit.

Il va de soi que notre cadre réglementaire des services financiers est incroyablement complexe. Sa complexité va bien au-delà de ce que peut comprendre un consommateur moyen. Il y a une foule de raisons à cela. Nous connaissons tous ces raisons, mais, dans la mesure du possible, je suis d'avis que les consommateurs devraient être à l'abri de ce genre d'environnement déroutant, en particulier lorsqu'ils sont dans des situations stressantes. Ils se sont butés à un problème. Ils ont communiqué avec leur institution. Ils ont essayé de régler la question. Pourtant, le problème demeure.

Que cela soit justifié ou non, ils ont besoin d'un endroit où ils peuvent obtenir de l'aide. Il est très difficile de savoir s'ils devraient s'adresser à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC, à un organisme de réglementation des valeurs mobilières, à un organisme de réglementation, un OAR, ou à qui que ce soit d'autre. Il y a beaucoup d'organismes potentiels auxquels ils pourraient s'adresser. Nous répondons chaque jour aux questions de ces consommateurs.

Le sénateur C. Deacon : Madame Mason, pourquoi les banques veulent-elles avoir le pouvoir de décider avec qui leur client fait affaire alors qu'elles n'ont pas été en mesure de régler un différend qui dégénère? Pourquoi les banques veulent-elles contrôler cette étape suivante? Quel est le but de tout cela?

Mme Mason : Il s'agit d'un marché concurrentiel, et les banques veulent choisir l'organisme qui peut fournir le meilleur service.

Je rappelle aux sénateurs qu'il y a tout un cadre qui soutient l'organisme externe de traitement des plaintes et des exigences réglementaires uniformes. Pour devenir un organisme externe de traitement des plaintes, on doit être approuvé par le ministre à la suite d'une recommandation de l'ACFC. Un éventail complet de dispositions réglementaires soutiennent l'organisme externe de traitement des plaintes, qui portent notamment sur l'indépendance, la rapidité d'exécution et la transparence. Les exigences veulent que chaque personne qui agit au nom de l'organisme en lien avec la plainte soit impartiale et indépendante des parties concernées. L'indépendance des parties concernées ne vise pas seulement le client, mais aussi évidemment la banque. Il est également exigé que soient publiés des rapports annuels qui contiennent des détails normatifs, y compris les résultats de la rétroaction de membres et de personnes qui ont déposé des plaintes. Ce mécanisme repose également sur la transparence et la surveillance réglementaire de l'ACFC.

Pour ce qui est de la raison pour laquelle une banque choisirait un organisme de traitement des plaintes plutôt qu'un autre, la banque se concentrera sur l'organisme qui offrira le meilleur

day we still want to serve our customers best, even when it is through a complaints process.

Senator C. Deacon: When it gets to that point, how often will banks retain a customer when they haven't been able to resolve the problem internally?

Ms. Mason: Whether or not they retain the customer, that is our customer. We want to ensure our customer is getting the best dispute resolution that we consider appropriate. It does us no favours.

Senator C. Deacon: You would reasonably expect it to be internal, and you haven't been able to resolve it internally.

Ms. Mason: Then it goes external. The vast majority of complaints are managed internally. We are talking about a handful of complaints compared to the transactions that occur.

Senator C. Deacon: What is the breakdown?

Ms. Mason: I don't have the breakdown. If you look at the public reports, they have statistics. I am happy to come back to the committee on that.

Senator C. Deacon: It would be awesome if you could provide that.

Ms. Mason: Banks want to resolve issues with their customers. If it ends up going to an external complaints body, it is because we feel there is truly an issue that needs to be settled. It is in our best interest to address our customer issues.

Senator C. Deacon: Ms. Parsons, you spoke about a mediator not working out. If it is not a satisfactory conclusion, you can change mediators in your organization or in your model. I am interested in what is not satisfactory? Define for us a satisfactory outcome.

Ms. Parsons: A satisfactory outcome for us is one in which a full evidentiary review has taken place. The investigator has spoken with the banks and the contacts there, has reviewed the bank file, has looked at all information concerning the complaint. The investigator has taken the time to fully speak with the customer to get their side of the story and with any other witnesses there might be. If for any reason we felt that a report was defunct or that there wasn't enough detail, we would have the opportunity to reassign it to a new investigator and not continue to use that investigator's services.

service au client. Au bout du compte, nous voulons toujours servir nos clients le mieux possible, même dans le cadre d'un processus de plaintes.

Le sénateur C. Deacon : Lorsqu'on en arrive à ce point-là, à quelle fréquence les banques conserveront-elles un client après ne pas avoir été en mesure de résoudre le problème à l'interne?

Mme Mason : Que la banque conserve le client ou non, c'est notre client. Nous voulons nous assurer qu'il jouisse du meilleur règlement des différends que nous jugeons appropriés. Cela ne nous favorise pas.

Le sénateur C. Deacon : Vous vous attendez raisonnablement à régler le différend à l'interne, mais si vous ne le pouvez pas?

Mme Mason : Alors nous nous tournons vers un organisme externe. La grande majorité des plaintes sont traitées à l'interne. Nous parlons d'une poignée de plaintes en comparaison des transactions qui sont effectuées.

Le sénateur C. Deacon : Quelle est la ventilation?

Mme Mason : Je ne l'ai pas avec moi. Vous trouverez les statistiques dans les rapports publics. Je serais ravie de revenir devant vous avec ces chiffres.

Le sénateur C. Deacon : Ce serait formidable si vous pouviez nous les fournir.

Mme Mason : Les banques veulent résoudre les problèmes avec leurs clients. Si le problème finit par se trouver devant un organisme externe de traitement des plaintes, c'est parce que nous croyons qu'il s'agit d'un problème qui doit vraiment être réglé. Nous avons tout intérêt à régler les problèmes qu'éprouvent nos clients.

Le sénateur C. Deacon : Madame Parsons, vous avez dit qu'un médiateur ne fonctionne pas. Si la conclusion n'est pas satisfaisante, vous pouvez changer les médiateurs ou le modèle de votre organisation. J'aimerais savoir ce qui n'est pas satisfaisant. Pouvez-vous nous définir ce qu'est un résultat satisfaisant?

Mme Parsons : Pour nous, c'est un résultat qui découle d'un examen complet des éléments de preuve. L'enquêteur a parlé aux représentants de la banque, examiné le dossier de la banque et analysé toute l'information qui concerne la plainte. Il a bien pris le temps de s'entretenir avec le client pour obtenir sa version des faits et avec tout autre témoin possible. Si, pour quelque raison que ce soit, nous croyions qu'un rapport était déficient ou qu'il ne comportait pas assez de détails, nous aurions l'occasion de renvoyer le dossier à un nouvel enquêteur et de cesser d'utiliser les services de l'enquêteur initial.

It is our quality control. These investigators have their own practices, usually as arbitrators or mediators. This is a side part of their business. It allows us to build a strong roster in terms of quality control.

Senator C. Deacon: I like the answer. It is the completeness of the information. How is success measured in terms of their being a resolution of some form?

Ms. Parsons: Could you rephrase that?

Senator C. Deacon: You are looking to get to an outcome, so part of the process is getting complete information on the table. Then at some point there has to be some form of resolution. One party may not be happy, another party may not be happy, or both parties may not be happy.

How do you monitor that next step? I like the first part a lot on the completeness of information. In the second part how do you monitor success?

Ms. Parsons: We have an internal dual review process. The deputy ombudsman and I review every report that comes through. After that process, we give each side an opportunity to make comments or to respond to any information within the report. All of those comments are considered, and then finally the recommendation is rendered. That is how it looks in terms of our process.

Senator C. Deacon: Thanks to all of you for your answers. I was pleased in today's hearing, finally, to be hearing data on people tracing incidents.

I was interested that 90 per cent of the disputes that you see, Ms. Bradley, don't proceed to investigation and 10 per cent do. Did I get the numbers right that out of 100,000 disputes there are 10,000 investigations?

Ms. Bradley: It is 100,000 inquiries. Those are individual Canadians who have called us. They get logged individually into our system. They are usually assisted through information services. As I mentioned, most are redirected because their complaints are not within the OBSI mandate.

They may be in regard to insurance or about a bank. They may not have already taken up the issue with their bank, so they might be redirected back to their bank. They might be seeking a regulatory outcome, in which case they might be signposted to the appropriate regulator. There are all kinds of reasons why the

Voilà notre contrôle de la qualité. Ces enquêteurs ont leur propre pratique, habituellement en tant qu'arbitres ou médiateurs. Cela ne représente qu'une partie de leurs activités. Ce mécanisme nous permet d'avoir une liste exhaustive relativement au contrôle de la qualité.

Le sénateur C. Deacon : J'aime votre réponse. Il s'agit de l'exhaustivité de l'information. Comment mesurez-vous les réussites pour ce qui est d'une certaine forme de règlement?

Mme Parsons : Pourriez-vous poser votre question autrement?

Le sénateur C. Deacon : Vous voulez obtenir un résultat, alors une partie du processus consiste à obtenir une information complète. Ensuite, à un moment donné, il doit y avoir une certaine forme de règlement. Une partie ou l'autre peut être mécontente, ou il peut arriver que les deux parties soient insatisfaites.

Comment faites-vous le suivi de la prochaine étape? J'aime la première partie sur l'exhaustivité de l'information. Dans la deuxième partie, comment mesurez-vous les réussites?

Mme Parsons : Nous avons à l'interne un processus d'examen double. L'ombudsman adjoint et moi examinons chaque rapport déposé. Après ce processus, nous donnons à chaque partie l'occasion de faire des commentaires ou de réagir à toute information figurant dans le rapport. Toutes ces observations sont examinées, et la recommandation est finalement formulée. Voilà la façon dont notre processus fonctionne.

Le sénateur C. Deacon : Merci à tous de vos réponses. Je suis satisfait de la séance d'aujourd'hui; nous avons enfin entendu des données sur des gens qui font le suivi des incidents.

J'ai trouvé intéressant que 90 p. 100 des différends que vous observez, madame Bradley, ne mènent pas à une enquête et que 10 p. 100 font l'objet d'une enquête. Ai-je bien compris les chiffres? Sur 100 000 différends, il n'y a que 10 000 enquêtes?

Mme Bradley : Il s'agit de 100 000 demandes de renseignements. Ce sont des particuliers canadiens qui nous ont appelés. Ces requêtes sont consignées individuellement dans notre système. Les services de l'information aident habituellement ces personnes. Comme je l'ai mentionné, la plupart sont redirigées parce que leurs plaintes ne relèvent pas du mandat de l'OSBI.

Elles peuvent concerner une assurance ou une banque. Ces particuliers n'ont peut-être pas encore abordé le problème avec leur banque, alors on les renvoie à celle-ci. Ils cherchent peut-être à obtenir un résultat réglementaire, auquel cas ils peuvent être aiguillés vers l'organisme de réglementation approprié. Il y a

person might be redirected. That is why about 10 per cent are identified as being within mandate and proceed from there.

Senator C. Deacon: Could you describe the process that you follow in those investigations? I would like to see how it might differ from that of ADR Chambers.

Ms. Bradley: We have case assessment officers that will first review the complaint to ensure that it is within our mandate. A few formalities need to take place in terms of consent letters and so on. We then request the file from the financial institution. At that point the file is assigned to an investigator.

The investigator will speak to both parties and will assess the information in the file. Then the investigator will proceed with essentially an inquisitorial process. All of our investigators are specialists that work full time in financial services dispute resolution. They are highly familiar with the laws, regulations and best practices that apply. They will use their expertise to determine what if any issues there may be with the conduct that has taken place.

If the bank is correct essentially in its analysis of the consumer's complaint or if fairness doesn't warrant compensatory or other non-monetary action to be taken, then our service shifts to an information service where we take care to explain fully to the consumer, both on the telephone and in writing, why we are not recommending compensation or other action being taken in their case.

Some consumers remain unsatisfied at that point, but it is our goal to try to get to a place where the consumer understands and is satisfied that an independent expert has reviewed their complaint, has received information that is necessary from the bank and has reached that conclusion.

In those cases where we think some form of compensation or other action is necessary or would be called for on the facts of the case, we will engage in a mediative process with the parties. We will inform the financial institution that we think compensation is warranted and why. They have the opportunity to explain to us their perspective of why we may be wrong, to illuminate any facts that we may have mistaken or to make other legal arguments if that is the case. Ultimately, we will get to a place where we will have concluded our reasoning and investigative processes and will have a firm recommendation on the case.

In over 22 years, we have never had a bank refuse a recommendation that we have made. These cases ultimately result in what we consider to be fair outcomes for consumers.

toutes sortes de raisons pour lesquelles une personne peut être redirigée. C'est pourquoi environ 10 p. 100 des plaintes relèvent de notre mandat et sont traitées par nous.

Le sénateur C. Deacon : Pourriez-vous décrire le processus que vous suivez dans le cadre de ces enquêtes? J'aimerais savoir s'il est différent de celui des Chambres ADR.

Mme Bradley : Nous avons des agents d'évaluation des cas qui examinent d'abord la plainte afin de s'assurer qu'elle relève de notre mandat. Des formalités doivent également être remplies relativement aux lettres de consentement et ainsi de suite. Nous demandons ensuite le dossier à l'institution financière. À ce moment-là, le dossier est assigné à un enquêteur.

L'enquêteur parle aux deux parties et évalue l'information qui se trouve dans le dossier. Ensuite, il entame essentiellement le processus d'enquête. Tous nos enquêteurs sont des spécialistes qui travaillent à temps plein au règlement des différends relatifs à des services financiers. Ils connaissent très bien les lois, les règlements et les pratiques exemplaires qui s'appliquent. Ils vont utiliser leur expertise pour déterminer si la conduite a causé des problèmes, le cas échéant.

Si la banque a essentiellement bien analysé la plainte du client ou si l'équité n'exige pas la prise de mesures compensatoires ou d'autres mesures non financières, alors notre service se transforme en un service d'information dans le cadre duquel nous prenons soin d'expliquer en long et en large aux consommateurs, au téléphone et par écrit, les raisons pour lesquelles nous ne recommandons pas le versement d'une compensation ou la prise d'une autre mesure dans leur cas.

Certains consommateurs demeurent insatisfaits, mais notre objectif est d'essayer de faire en sorte que le consommateur comprenne et accepte qu'un expert indépendant a examiné sa plainte, a reçu l'information nécessaire de la part de la banque et a tiré cette conclusion.

Dans les cas où nous pensons qu'une certaine forme de compensation ou qu'une autre mesure est nécessaire après avoir examiné les faits au dossier, nous entamons un processus de médiation avec les parties. Nous informons l'institution financière que nous croyons qu'une compensation est nécessaire et lui faisons part des raisons. L'institution financière a l'occasion de nous expliquer, de son point de vue, pourquoi nous avons peut-être tort, de faire la lumière sur certains faits que nous avons peut-être mal compris ou de présenter d'autres arguments juridiques, le cas échéant. Au bout du compte, nous en arrivons à conclure nos processus de raisonnement et d'enquête et à formuler une recommandation ferme sur le dossier.

En plus de 22 ans, jamais une banque n'a refusé une de nos recommandations. Ces enquêtes finissent par mener à des résultats que nous considérons justes pour les consommateurs.

We have had some refusals on the investment side, but that is another story.

Senator Stewart Olsen: Getting back to the legislation itself and what is in it and perhaps what is not in it, Ms. Parsons, you mentioned the publishing and the increased transparency that the legislation is attempting to bring about.

Could you tell me from your understanding what exactly consumers would want contained in the new legislation to protect their names and information? I think that was where you were going when you said that it was maybe too much information. Could you expand a bit on what you said?

Ms. Parsons: As I mentioned, currently we publish our statistics and decisions in the aggregate. We believe that is consistent with most ombudsman services across the country.

In terms of what we would be asked to publish, it would be a description of the nature of the complaint that is the subject of the final recommendation, the name of the institution, a description of any compensation provided, and the reasons for the final recommendation along with any prescribed information. That would be what the summary would look like.

I assure the committee that we are prepared to do that if it is passed. We had some concerns that it would be a dramatic change from what is out there currently and a dramatic change from the ombuds space generally. It warrants a second look in terms of publication because these are the factors we would include if we were to go public about a decision that the bank had not followed.

As was recently mentioned, both external complaint bodies have a clean record in terms of all our recommendations to be followed. I am not sure how that would operate in a new space where we would be required to publish every recommendation.

Senator Stewart Olsen: Ms. Bradley, would you agree with that approach, or do you have problems with the increased transparency?

Ms. Bradley: We don't have any problems with the increased transparency. I think it is consistent with the approaches taken by some other financial ombuds services internationally, such as FOS U.K.

It is a departure. We do not currently report on every case. We publish anonymized case studies. Usually once a month we publish on our website an interesting anonymized case that illuminates a particular issue or problem that consumers have. We have a bank of dozens of those on our website now.

Nous avons essayé des refus du côté des investissements, mais c'est une autre histoire.

La sénatrice Stewart Olsen : Pour en revenir au projet de loi lui-même, à ce qu'il contient et peut-être à ce qu'il ne contient pas, madame Parsons, vous avez mentionné la publication d'informations et la transparence accrue que le projet de loi tente d'instaurer.

Pourriez-vous me dire, selon votre compréhension, ce que les consommateurs voudraient exactement que contienne la nouvelle loi pour protéger leur nom et leur information? Je pense que c'est là où vous vouliez en venir lorsque vous avez dit qu'il s'agissait peut-être d'une trop grande quantité d'information. Pourriez-vous nous expliquer un peu plus ce que vous avez dit?

Mme Parsons : Comme je l'ai mentionné, nous publions actuellement nos statistiques et les décisions de façon globale. Nous croyons que c'est cohérent avec la plupart des services d'ombudsman partout au pays.

En ce qui concerne ce qu'on nous demanderait de publier, ce serait une description de la nature de la plainte qui fait l'objet de la recommandation finale, le nom de l'institution, une description de toute compensation accordée et les raisons de la recommandation finale avec toute information prescrite. Voilà à quoi ressemblerait le résumé.

Je peux donner au comité l'assurance que nous sommes prêts à faire cela si le projet de loi est adopté. Nous étions quelque peu inquiets qu'il s'agisse d'une modification importante du processus actuel et de l'ombudsman, de façon générale. Il faut se pencher à nouveau sur la publication d'informations parce qu'il s'agit de facteurs que nous ajouterions si nous devons divulguer publiquement que la banque n'avait pas respecté une décision.

Comme on vient de le mentionner, les deux organismes externes de traitement des plaintes ont vu que toutes nos recommandations étaient suivies. Je ne suis pas certaine de savoir comment cela fonctionnerait dans un nouveau régime où nous serions tenus de publier chaque recommandation.

La sénatrice Stewart Olsen : Madame Bradley, adhérez-vous à cette approche, ou est-ce qu'une transparence accrue vous inquiète?

Mme Bradley : La transparence accrue ne nous inquiète pas du tout. Je crois que c'est cohérent avec les approches adoptées par certains autres services d'ombudsmans financiers à l'échelle internationale, comme FOS au Royaume-Uni.

C'est un début. À l'heure actuelle, nous ne rédigeons pas de rapport sur chaque dossier. Nous faisons paraître des études de cas anonymisées. Habituellement, nous publions une fois par mois sur notre site web un cas anonymisé intéressant qui jette la lumière sur une question ou un problème en particulier qui

It might be interesting for consumers to understand particularly why cases do not result in a finding of compensation. There is a lot to be worked out with FCAC in terms of the way this requirement is implemented. It is important because it could quickly become a deluge of information. The information will need to be presented in a machine readable format or a sortable format so people can quickly search for the relevant records they are looking for. A lot of work is yet to be done in terms of how this will be implemented, but the intention behind it is commendable.

Senator Stewart Olsen: That would be covered by regulations, I am assuming.

Ms. Bradley: I assume so.

Senator Stewart Olsen: Ms. Mason, do banks have a problem with the increased transparency in reporting that is being mandated in this legislation?

Ms. Mason: In principle they are supportive of transparency, but if there are sensitivities on how that would play out for consumers and their comfort level, obviously we would want to see those addressed.

Senator Wallin: My first question is for Ms. Mason. How would you describe these hundreds of pages of documents? Are they onerous, redundant, realistic, unnecessary, doable or costly? How would you react to this?

Ms. Mason: I will start with comprehensive. Obviously there will be some need for implementation time because there are some significant changes with respect to how information will be delivered when you talk about the information boxes.

In a lot of cases it is really building on what banks are doing. When you talk about something like a whistle-blower, that is formalizing a whistle-blowing provision within the Bank Act. However, banks operate under codes of conduct for internal whistle-blowing protection in internal processes. This makes it more formalized and statutory where there are concerns for employees, but it is building off processes.

Senator Wallin: It is not redundant; it is formalizing.

Ms. Mason: It is formalizing and enhancing. I would say it is similar to looking at the needs of your client. It is making it more formal in the sense of regulatory oversight. I would say our

touche les consommateurs. Nous avons maintenant une banque qui contient des dizaines de ces cas sur notre site web.

Il peut être intéressant pour les consommateurs de comprendre précisément les raisons pour lesquelles certains cas n'entraînent pas de décision donnant lieu à une compensation. Il y a beaucoup de travail à faire avec l'ACFC pour déterminer la façon de mettre en œuvre cette exigence. C'est important parce que cela pourrait se transformer rapidement en un déluge d'information. Les renseignements doivent être présentés dans un support lisible par une machine ou un format permettant le tri de données afin que les gens puissent rechercher rapidement les dossiers pertinents qu'ils désirent consulter. Il reste encore beaucoup de travail à faire relativement à la mise en œuvre de tout cela, mais l'intention est très louable.

La sénatrice Stewart Olsen : Ce serait dans le règlement, j'imagine.

Mme Bradley : Je suppose.

La sénatrice Stewart Olsen : Madame Mason, les banques ont-elles un problème avec la transparence accrue des rapports qu'exige ce projet de loi?

Mme Mason : En principe, elles appuient la transparence, mais s'il y a des aspects sensibles relativement à la façon dont cela toucherait les consommateurs et leur sentiment d'aise, nous voudrions évidemment que l'on y voie.

La sénatrice Wallin : Ma première question s'adresse à Mme Mason. Comment décririez-vous ces centaines de pages de documents? Sont-elles lourdes, redondantes, réalistes, inutiles, réalisables ou coûteuses? Comment réagissez-vous à cela?

Mme Mason : Je vais commencer par dire qu'elles sont exhaustives. Évidemment, il faudra un certain temps pour la mise en œuvre parce qu'il y a certains changements importants concernant la façon de transmettre l'information lorsqu'il s'agit des encadrés informatifs.

Dans nombre de cas, on s'appuie vraiment sur ce que font les banques. Lorsque vous parlez de quelque chose comme un dénonciateur, il s'agit d'officialiser une disposition sur la dénonciation dans la Loi sur les banques. Toutefois, les banques respectent des codes de conduite en matière de protection interne des dénonciateurs dans le cadre de leurs propres processus. Ce projet de loi rend le tout plus officiel et plus obligatoire lorsqu'il y a des préoccupations par rapport aux employés, mais il s'appuie sur des processus.

La sénatrice Wallin : Ce n'est pas redondant; le projet de loi officialise le tout.

Mme Mason : Il officialise et améliore le tout. Je dirais que c'est la même chose qu'examiner les besoins du client. On rend le processus plus officiel du point de vue de la surveillance

process has been to look at the needs of our clients to ensure we are providing the right products.

Senator Wallin: Do you agree with the notion of a special board of directors committee to oversee, study and focus on consumer issues?

Ms. Mason: We appreciate the flexibility that finance has provided by not having it be a specific committee. The responsibilities can be conducted by another board committee. There is always the challenge of creating board committees and getting board members, as you must know. We are supportive of being able to address the internal oversight for sure.

I have a question for Mr. Lawford.

Over time we on this committee have looked at the issue of payday lenders and the reason that people go to payday lenders because banks won't do business with them. Perhaps we will get into a situation where the banks are being asked to be much more subjective in terms of how they deal with individual consumers and testing them on what are their spending plans or their credit ratings. I guess I want to look at the flipside of this.

Mr. Lawford: I don't think there is that negative flipside. I don't agree that will happen. If you go and get sold on a credit card you didn't need, that is detrimental to you. You are not being shoved into the arms of a payday lender because you can't get a service. You are getting too much service from the bank, if you will. I don't see that reflective effect happening. I am not concerned about that.

Senator Wallin: We did have testimony to the contrary. People looking for credit couldn't get it there. They didn't meet the standards already of a bank.

I know there are cases of people signing up for a credit card that they didn't want or can't afford, but this seems to give bank tellers and the banks, in general, a lot of reasons to say no.

Mr. Lawford: It should drive people toward a product that is suitable for them, which in more cases will be more affordable and will keep them on the right track financially. I think that is the idea.

If there were an effect where some people were unable to get bank-level credit, that is something FCAC should watch. If that occurs, I would agree it is a problem because the other financial lenders are even less advantageous.

réglementaire. Je dirais que notre processus consiste à examiner les besoins de nos clients, afin de nous assurer de leur offrir les bons produits.

La sénatrice Wallin : Appuyez-vous la notion d'un comité de direction spécial qui superviserait et étudierait les problèmes des consommateurs et qui se concentrerait là-dessus?

Mme Mason : Nous sommes reconnaissants de la souplesse que nous a accordée le ministère des Finances en n'exigeant pas que ce soit un comité en particulier. Les responsabilités peuvent être assumées par un autre comité de direction. Il y a toujours le défi de créer des comités de direction et de trouver des membres, comme vous le savez. Nous appuyons certainement le fait d'être en mesure d'assurer la surveillance interne.

J'ai une question pour monsieur Lawford.

Au fil du temps, le comité a examiné la question des sociétés de prêt sur salaire, et les gens s'adressent à ces sociétés parce que les banques ne veulent pas faire des affaires avec eux. Nous allons peut-être nous retrouver dans une situation où on demande aux banques d'être beaucoup plus subjectives en ce qui concerne la façon dont elles traitent avec leurs clients et où les banques évaluent leurs clients selon leurs plans de dépenses ou leurs cotes de crédit. J'aimerais examiner le revers de la médaille.

M. Lawford : Je ne crois pas qu'il y ait cet aspect négatif. Je ne pense pas que cela se produira. Si on vous fait adhérer à une carte de crédit dont vous n'aviez pas besoin, c'est désavantageux pour vous. On ne vous pousse pas dans les bras d'une société de prêt sur salaire parce que vous ne pouvez pas obtenir de service. Vous obtenez trop de services de la banque, pour ainsi dire. Je ne vois pas cet effet se produire. Cela ne me préoccupe pas.

La sénatrice Wallin : Mais on nous a dit le contraire. Des gens qui voulaient obtenir du crédit ne pouvaient pas l'obtenir des banques. Ils ne respectaient pas leurs normes.

Je sais qu'il y a des gens qui adhèrent à une carte de crédit qu'ils ne voulaient pas ou qu'ils ne peuvent pas payer, mais cela semble fournir aux caissiers des banques et aux banques, en général, beaucoup de raisons de dire non.

M. Lawford : Cela devrait encourager les gens à choisir un produit qui leur convient, qui sera la plupart du temps plus abordable et qui les aidera à demeurer sur la bonne voie financièrement. Je crois que c'est l'idée.

Si on constatait que les gens n'étaient pas en mesure d'obtenir du crédit d'une banque, c'est quelque chose que l'ACFC devrait surveiller. Si cela se produit, je conviendrais qu'il s'agit d'un problème parce que les autres prêteurs sont encore moins avantageux.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Ms. Bradley, could you explain to us the three or four main complaints you receive from consumers and to what extent those complaints are resolved in favour of the complainants?

[*English*]

Ms. Bradley: I apologize. I will answer in English.

The most frequent complaint we receive from Canadian bank consumers relates to mortgages: mortgage penalties, mortgage portability, and complaints of that nature. There is a great deal of consumer confusion about the terms and conditions that apply. Sometimes consumers are surprised by the application of those agreements.

The second most common and growing area of complaints that we see relate to credit card fraud in particular and credit card chargebacks more broadly as well. A great deal of disagreement can arise when a consumer has unwittingly participated in a fraud and has used a credit card in the participation in that fraud. Those would be the biggest complaints that we see from bank consumers.

Another significant area is where a relationship has ended. Banks have the right to do business with whom they wish. If they decide to terminate a business relationship with a client, they have the ability to do that. Consumers generally are unhappy in those circumstances.

In all of those cases we would engage in the process I described earlier for Senator Colin Deacon. The outcomes depend on the facts of the case. When we are looking at credit card chargebacks and credit card fraud, in particular, the provisions of consumer protection legislation are highly relevant. It depends on the province in which the consumer is located, the specific rules that would apply, and the actions that both the consumer and the bank would be obligated to take.

[*Translation*]

Senator Dagenais: My question follows on the one I asked earlier. In your opinion, is there anything missing in the bill that could reduce or help reduce the number of complaints related to everything you just mentioned?

[*English*]

Ms. Bradley: I think that is a very interesting question and one that is not very easy to answer.

In reflecting on what some of the other commentators have said, the bill creates an interesting framework. In particular, the ability of FCAC to make directions is an interesting power

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Madame Bradley, pourriez-vous nous exposer les trois ou quatre principales plaintes que vous recevez de la part des consommateurs et nous dire dans quelle mesure ces plaintes sont résolues en faveur des plaignants?

[*Traduction*]

Mme Bradley : Merci de la question. Je vais répondre dans ma langue.

La plainte la plus fréquente que nous recevons de clients de banques canadiennes concerne les hypothèques : les pénalités hypothécaires, les transferts des modalités de prêt et des plaintes de cette nature. Nombre de consommateurs ne comprennent pas les conditions qui s'appliquent. Parfois, les consommateurs sont surpris par l'application de ces accords.

Nous observons également de plus en plus de plaintes relatives à la fraude par carte de crédit en particulier, et aux rétrofacturations de carte de crédit de manière plus générale. Beaucoup de désaccords peuvent survenir lorsqu'un consommateur a participé à son insu à une fraude en utilisant une carte de crédit. Il s'agirait des principales plaintes que nous recevons de clients de banques.

Un autre aspect important, c'est lorsqu'une relation a pris fin. Les banques ont le droit de faire des affaires avec qui elles désirent. Si elles décident de mettre fin à une relation d'affaires avec un client, elles en ont le droit. En général, les consommateurs sont mécontents dans ces situations-là.

Dans tous ces cas, nous entamerions le processus que j'ai décrit plus tôt au sénateur Colin Deacon. Les résultats dépendent des faits au dossier. Les dispositions des lois sur la protection du consommateur sont très pertinentes lorsque nous examinons des rétrofacturations de carte de crédit ou une fraude par carte de crédit. Cela dépend de la province où se trouve le consommateur, des règles précises qui s'appliqueraient et des mesures que le consommateur et la banque seraient obligés de prendre.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Ma question découle de celle que j'ai posée précédemment. Selon vous, est-ce qu'il manque quelque chose dans le projet de loi qui pourrait réduire ou aider à réduire le nombre de plaintes par rapport à tout ce que vous venez de mentionner?

[*Traduction*]

Mme Bradley : Je crois qu'il s'agit d'une question très intéressante à laquelle il est difficile de répondre.

Selon ce qu'ont dit d'autres intervenants, le projet de loi crée un cadre attrayant. En particulier, la capacité de l'ACFC de donner des directives est un pouvoir intéressant octroyé par

granted in numerous sections of the act. It gives the commissioner the ability to react and respond to circumstances as they exist and don't require a specific rule-making exercise around what might be discrete problems or might be institution-specific problems. That in particular is a flexible type of framework to put in place.

One of the positive things about the framework that has been created is that it depends quite a bit on principles rather than proscriptive regulation. That is appropriate when we are dealing with consumer disputes and consumer protection because the situations and circumstances that can arise are as variable as the individuals that would walk into a bank branch. Having a coherent set of principles that banks can focus their attention on and work with to give the FCAC some flexibility in terms of how they apply the principles and the specific requests they can make and can oblige financial institutions to comply with are positive steps.

I don't have any specific drafting changes to suggest. I think overall this is a positive step.

[*Translation*]

Senator Dagenais: Thank you very much, Ms. Bradley.

[*English*]

Senator Klyne: I have two questions, if we have time. The first one is in two parts and is directed to Ms. Bradley.

Is an amendment being proposed to allow a body corporate to be appointed by the minister if a complaint against an institution is not resolved?

Ms. Bradley: I believe what the senator is referring to is an amendment that was made in the house committee recently to remove the multiple ECB section from the Bank Act, which would leave the single ECB path in the Bank Act.

As described in the previous panel, these two paths both exist within the Bank Act right now as it is. The proposed amendment to remove the multi-ECB or the competitive-ECB path, which would have the effect of leaving just one. My understanding is that amendment was defeated today, perhaps unsurprisingly. That is the latest news.

Senator Wetston: To follow up on that point, currently the minister still has the authority to do that despite this amendment. It is important to recognize that.

Senator Klyne: Is it a good time to amend that now? Could it be improved upon?

plusieurs articles du projet de loi. Cela permet au commissaire de réagir et de répondre aux situations actuelles sans qu'il soit nécessaire de mener un exercice particulier d'établissement de règles relativement à ce qui pourrait être des problèmes distincts ou des problèmes propres à une institution. Voilà un type de cadre flexible qu'il faut mettre en place.

Un des aspects positifs du cadre qui a été créé, c'est qu'il s'appuie beaucoup sur des principes plutôt que sur une réglementation normative. C'est approprié lorsqu'il s'agit de différends liés à un consommateur et de protection du consommateur parce que les situations et les circonstances qui peuvent se produire diffèrent pour chaque personne qui se présente dans une succursale bancaire. Il est très positif que les banques disposent d'un ensemble cohérent de principes sur lequel elles peuvent se concentrer et travailler en vue de donner à l'ACFC une certaine souplesse quant à sa façon d'appliquer les principes et quant aux requêtes précises qu'elle peut présenter et qu'elle peut demander aux institutions financières de respecter.

Je n'ai pas de modifications provisoires à proposer. Je crois que, dans l'ensemble, c'est un pas dans la bonne direction.

[*Français*]

Le sénateur Dagenais : Merci beaucoup, madame Bradley.

[*Traduction*]

Le sénateur Klyne : J'ai deux questions, si nous avons assez de temps. La première comporte deux volets et s'adresse à madame Bradley.

A-t-on proposé un amendement pour permettre au ministre de nommer une organisation si une plainte contre une institution n'est pas réglée?

Mme Bradley : Je crois, monsieur le sénateur, que vous voulez parler d'un amendement qui a été récemment déposé par le comité de la Chambre afin de supprimer l'article sur les OETP multiples de la Loi sur les banques, ce qui laisserait le champ libre pour un seul OETP dans la loi.

Comme l'a décrit le groupe de témoins précédent, ces deux voies existent actuellement dans la version actuelle de la Loi sur les banques. L'amendement proposé vise à supprimer la voie des OETP multiples ou des OETP concurrents, ce qui ferait en sorte qu'il n'y en aurait qu'un seul. Je crois comprendre que l'amendement a été rejeté aujourd'hui, peut-être sans surprise. Ce sont les dernières nouvelles.

Le sénateur Wetston : Pour poursuivre sur ce sujet, le ministre a encore l'autorité de faire cela malgré l'amendement. Il importe de le reconnaître.

Le sénateur Klyne : Est-ce le bon moment de procéder à un amendement? Pourrait-on l'améliorer?

Ms. Bradley: The amendment I was referring to was in the house. I believe it is within the power of the Senate to make a similar motion for amendment.

Senator Klyne: Would anyone on the panel like to share some input into how that could be improved upon?

Ms. Bradley: If the multiple ECB provision in subsection 455.01 were removed, the minister would be obliged to name a single dispute resolution service, and all federally regulated financial institutions that are banks would be required to participate in that service.

Mr. Lawford: No, that is not quite right. The minister would not be required to, and that was the problem. The history behind this is subsection 455.1, which is the one you are talking about where the minister could say only one ombudsman. The minister never used it. ADRBO came into existence and then the ECB regulations were passed to authorize the existence of ADRBO, which had popped up with Royal Bank as a customer and TD had gone over to them. That is the history.

From our organization's point of view, it is such a travesty that the minister never told the banks to get back under the umbrella and use that section. We would like to have subsection 455.01 taken out of the act so that the minister is required to or only has one choice, which is to have only one ECB.

Ms. Mason: To clarify, in the way the legislation is right now the minister still retains that option. Nothing is stopping that.

Senator Wetston: We have ambiguity when it is unnecessary. It is still a discretionary decision that the minister could make. I guess we can consider that.

Ms. Mason: Obviously we prefer competition, but I don't want there to be any misunderstanding as to what is currently available under the act.

Senator Wetston: Ms. Bradley, you mentioned that the banks never refused to pay when a finding was made, but you also mentioned that some investment dealers have refused to pay.

I would like to ask you, Ms. Bradley, about your thoughts as a former law professor at Dalhousie in corporate and securities law and as a former chairman of the Nova Scotia Securities Commission. In the framework of the discussion, why do you think directions would be a useful tool if developed in a very open, consultative environment in which there is input with respect to those directions?

I would be concerned that the suggestion is unlike rules that are more prescriptive. As you know, they are never developed without a great deal of public consultation, discussion and

Mme Bradley : L'amendement dont je parlais était devant la Chambre. Je crois que le Sénat peut déposer une motion similaire concernant un amendement.

Le sénateur Klyne : Est-ce qu'un des témoins aimerait faire part de ses commentaires sur la façon dont on pourrait améliorer l'amendement?

Mme Bradley : Si la disposition de multiples OETP de l'article 455.01 était retirée, le ministre serait obligé de nommer un seul service de règlement des différends, et toutes les institutions financières fédérales qui sont des banques auraient l'obligation de participer à ce service.

M. Lawford : Non, ce n'est pas tout à fait cela. Le ministre ne serait pas obligé de le faire, et c'était ce qui posait problème. À l'origine de la question, tout part de l'article 455.1, qui est celui dont vous parlez et qui prévoit que le ministre pourrait nommer un seul ombudsman. Le ministre n'a jamais utilisé cette disposition. L'ADRBO a été créé, et le règlement sur les OETP a été adopté pour autoriser son existence; la Banque Royale était son client et la TD s'est ajouté par la suite. Voilà l'histoire.

Du point de vue de notre organisation, c'est une véritable farce que le ministre n'a jamais demandé aux banques de rentrer dans le rang et respecter cet article. Nous souhaitons que l'article 455.01 soit retiré de la loi afin que le ministre n'ait qu'un choix : nommer un seul OETP.

Mme Mason : Pour préciser, selon le libellé actuel de la loi, le ministre a encore cette option. Rien ne l'en empêche.

Le sénateur Wetston : Une ambiguïté subsiste inutilement. Il s'agit encore d'une décision discrétionnaire que le ministre pourrait prendre. J'imagine que nous pouvons examiner cela.

Mme Mason : Évidemment, nous préférons la concurrence, mais je ne veux pas qu'il y ait de malentendu concernant ce qui est prévu actuellement par la loi.

Le sénateur Wetston : Madame Bradley, vous avez dit que les banques n'ont jamais refusé de payer à la suite d'une décision, mais vous avez également mentionné que certains courtiers en valeurs mobilières avaient refusé de payer.

J'aimerais vous demander, madame Bradley, ce que vous en pensez en tant qu'ancienne professeure en droit des sociétés et des valeurs mobilières à Dalhousie et ancienne présidente de la Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse. Dans le cadre de la discussion, pourquoi croyez-vous que des directives seraient un outil utile si elles étaient élaborées dans un contexte de consultations très ouvertes dans lequel on favoriserait la participation à leur création?

Ce qui m'inquiète, c'est que ce ne sera pas comme des règles qui sont plus normatives. Comme vous le savez, ces dernières sont toujours élaborées suivant beaucoup de consultations

ongoing adjustment where appropriate. What are your thoughts about that?

Ms. Bradley: You raise some very good points, Senator Wetston. I think your concerns are well founded.

I would respond, though, that the landscape for financial services regulation and the world in which financial services entities operate are rapidly changing. What should be asked of a financial services regulator becomes more demanding by the day. The process of rule creation, as I believe you would agree with me, is an onerous and long process that creates good results in the end.

Senator Wetston: Particularly in Canada.

Ms. Bradley: It is not the most responsive to changing needs, and a rule can at times overreach. For example, if a particular discrete issue is identified by the commissioner, the directives power is a flexible tool. Of course, the government and Canadians would need to entrust the commissioner with the discretion and the faith that the power would be exercised appropriately.

My recollection from the bill is that any directive is court enforceable and could be appealed to the Court of Appeal or the Supreme Court. If that power were exercised inappropriately, it could be challenged.

Senator Wetston: I didn't finish the first part of my introduction. I am getting carried away as usual here. Are any of those investment dealers, if you can tell us, bank-owned dealers that refuse to pay?

Ms. Bradley: That is correct. No bank-owned dealer has refused to pay an OBSI recommendation.

If a bank or an investment adviser has refused to pay, the final outcome is publication. That is our final recourse in the situation. It's fair to say that it is an effective deterrent for large institutions in terms of creating an incentive to comply with the recommendation.

However, there is an important point to be made here as well. We focus a lot on big banks, and rightly so. They serve a lot of Canadians, but there are a lot of smaller banks in Canada and a lot of potential new entrants into the traditional banking space. It is important that the government be mindful of the changing landscape of financial services offerings around the world and on our doorstep. Those are changes that could impact Canada's banks. A level playing field among all institutions is a very important objective for the institutions themselves and for the customers of those institutions to make sure that all businesses

publiques et de discussions, et il y a rajustement continu, au besoin. Que pensez-vous de cela?

Mme Bradley : Vous avez soulevé de très bons points, monsieur le sénateur Wetston. Je crois que vos préoccupations sont tout à fait justifiées.

Je répondrais, cependant, que le paysage de la réglementation des services financiers et du monde dans lequel les entités de services financiers exercent leurs activités change rapidement. Ce qu'on devrait demander à l'organisme de réglementation des services financiers augmente au quotidien. Le processus d'élaboration des règles, vous en conviendrez avec moi, est long et coûteux et donne de bons résultats au final.

Le sénateur Wetston : Particulièrement au Canada.

Mme Bradley : Ce n'est pas le processus qui répond le mieux aux besoins changeants, et une règle peut parfois aller trop loin. Par exemple, si un problème distinct est relevé par le commissaire, le pouvoir d'émettre des directives est un outil souple. Bien sûr, le gouvernement et les Canadiens devraient conférer au commissaire un pouvoir discrétionnaire et être convaincus qu'il exercera ce pouvoir de manière appropriée.

Ce dont me souviens du projet de loi, c'est que toute directive peut être exécutoire à la suite d'une décision d'un tribunal et pourrait être portée en appel devant la Cour d'appel ou la Cour suprême. Si ce pouvoir était exercé de manière inappropriée, il pourrait être contesté.

Le sénateur Wetston : Je n'avais pas terminé la première partie de mon introduction. Je me laisse emporter, comme d'habitude. Pouvez-vous nous dire si les courtiers en valeurs mobilières qui refusent de payer sont affiliés à des banques?

Mme Bradley : Non. Aucun courtier de valeurs mobilières affilié à une banque n'a refusé de payer à la suite d'une recommandation de l'OSBI.

Si une banque ou un conseiller en valeurs a refusé de payer, le résultat final est une publication. C'est notre dernier recours dans cette situation. Il est juste d'affirmer que c'est un dissuasif efficace pour les grandes institutions, en ce sens qu'il les incite à se conformer à la recommandation.

Toutefois, il convient de souligner également un point important. Nous nous concentrons beaucoup sur les grandes banques, et ce, à juste titre. Elles servent nombre de Canadiens, mais il y a beaucoup de petites banques au Canada de même que plusieurs nouveaux venus potentiels dans le domaine bancaire traditionnel. Il faut que le gouvernement tienne compte du paysage changeant des offres en matière de services financiers partout dans le monde et au pays. Il s'agit de changements qui pourraient avoir une incidence sur les banques canadiennes. Un objectif très important pour les institutions elles-mêmes et leurs

offering banking or banking-like services in Canada are held to the same standards. That is very important.

Senator C. Deacon: You're right where I want to have a conversation, Ms. Bradley. It's really the emerging digital financial institutions that will be increasingly disrupting the landscape and how well prepared we are through the changes being proposed in this legislation to adjust and to be able to manage the new emerging problems in terms of protecting consumer rights and making sure that everybody is behaving well. I will leave that with each of you.

How much time have you taken to look forward, given the rapid changes we are seeing, to see how well we are protected? Looking backward, we have heard that a lot in here is pretty good, but how much effort has been placed in looking forward?

Ms. Mason: On looking forward, one of the benefits is going to a technology-neutral approach as we look at consumer needs and requirements. Whether online, mobile or in person, we need to ensure that we have the flexibility to achieve appropriate ends through the means available to us in the various channels so that we can support innovation and still protect consumer needs.

Sandy Stephens, Assistant General Counsel, Canadian Bankers Association: The Bank Act, by its title, is by institution, so you are regulating by institution. There has been some work by the federal government to look at regulating by function, such as the Retail Payments Oversight Framework. When you are looking at a digital disruption or revolution, there would be some merit in also examining regulation by function.

Mr. Lawford: The section on misrepresentation and undue advantage is one of these pan-company or pan-provider provisions. It is forward looking because it says any misrepresentation and any undue pressure.

We are well aware of our present financial institutions and what may or may not have come out in the sales practices, but we haven't seen anything yet. People could come into this environment in Canada and could certainly act ethically or could disrupt in a way that is not beneficial for consumers. Having provisions to measure against their coming here and doing business in an unethical way is important going forward.

clients, c'est que les règles du jeu soient les mêmes pour toutes les institutions afin que l'on s'assure que toutes les entreprises qui offrent des services bancaires ou des services similaires au Canada soient tenues de respecter les mêmes normes. C'est très important.

Le sénateur C. Deacon : Voilà exactement ce dont je voulais parler, madame Bradley. Ce sont vraiment les nouvelles institutions financières numériques qui perturberont de plus en plus le paysage et la mesure dans laquelle nous sommes prêts à nous adapter aux modifications proposées dans ce projet de loi en vue d'être en mesure de gérer les problèmes émergents concernant la protection des droits du consommateur et de veiller à ce que tout le monde se comporte bien. J'aimerais que chacun d'entre vous me fasse part de ses commentaires à ce sujet.

Combien de temps avez-vous consacré à anticiper l'avenir, compte tenu des changements rapides que nous observons, afin de voir à quel point nous sommes bien protégés? Par le passé, nous avons entendu dire qu'il y avait beaucoup de bonnes choses dans le projet de loi, mais dans quelle mesure a-t-on déployé des efforts pour anticiper l'avenir?

Mme Mason : Pour ce qui est d'envisager l'avenir, un des avantages, c'est d'adopter une approche neutre sur le plan technologique à mesure que nous examinons les exigences et les besoins relatifs au client. Que ce soit en ligne, sur un téléphone cellulaire ou en personne, nous devons nous assurer de faire preuve de souplesse afin d'obtenir les résultats appropriés par le truchement de moyens qui nous sont accessibles dans les divers canaux en vue de pouvoir appuyer l'innovation tout en protégeant les besoins du consommateur.

Sandy Stephens, avocate-conseil adjointe, Association des banquiers canadiens : La Loi sur les banques, de par son titre, vise les institutions, alors vous réglementez selon l'institution. Le gouvernement fédéral a essayé de réglementer selon la fonction, comme avec le cadre de surveillance des paiements de détail. Lorsque vous examinez une perturbation ou une révolution sur le plan numérique, il serait utile de vous pencher également sur une réglementation selon la fonction.

M. Lawford : L'article sur les renseignements trompeurs et les avantages indus comporte des dispositions qui visent l'ensemble de l'entreprise ou des fournisseurs. C'est une façon d'anticiper l'avenir, car l'article précise tout renseignement trompeur et toute pression induite.

Nous sommes bien conscients de nos institutions financières actuelles et de ce qui peut se faire ou non dans les pratiques de vente, mais nous n'avons rien observé encore. Les gens pourraient arriver dans cet environnement au Canada et certainement agir avec éthique ou perturber l'environnement d'une manière qui n'est pas bénéfique pour les consommateurs. Il sera important à l'avenir d'avoir des dispositions qui

Senator Klyne: My question is on whistle-blowing. Do you think what is being amended goes far enough? Do you have any thoughts or comments on that? Do they protect the whistle-blower?

Mr. Lawford: The way I read them, yes, they do. If the wording that was quoted to you before about no intimidation or dismissal goes through, it would do wonders for the sector and give protection where it has been demonstrated that we need it.

The Chair: Thank you very much for your tremendous contributions. You are extremely informed panellists, and we have taken a lot of knowledge from what you have shared with us.

Thank you, senators, for your great questions. Onward and upward.

(The committee adjourned.)

s'appliquent aux nouveaux venus et à leurs activités contraires à l'éthique.

Le sénateur Klyne : Ma question porte sur la dénonciation. Croyez-vous que l'amendement va assez loin? Avez-vous des idées ou des commentaires sur ce sujet? Est-ce que les dénonciateurs sont protégés?

M. Lawford : Selon mon interprétation, oui, ils sont protégés. Si le libellé qu'on vous a cité sur l'interdiction d'intimidation ou le rejet est adopté, ce serait merveilleux pour le secteur, et cela assurerait une protection dont nous avons besoin, comme il a été démontré.

Le président : Merci beaucoup de vos contributions remarquables. Vous êtes des témoins extrêmement informés, et nous avons beaucoup appris de ce que vous nous avez dit.

Merci, mesdames et messieurs les sénateurs, de vos excellentes questions. Continuons d'aller de l'avant.

(La séance est levée.)

WITNESSES

Thursday, November 8, 2018

Statistics Canada:

Anil Arora, Chief Statistician of Canada;
André Loranger, Assistant Chief Statistician, Economic Statistics;
Linda Howatson-Leo, Director, Privacy Management and Information Coordination.

Office of the Privacy Commissioner of Canada:

Daniel Therrien, Privacy Commissioner;
Lara Ives, Director, Government Advisory Directorate;
Sue Lajoie, Executive Director, Privacy Act Compliance Directorate.

As an individual:

Ann Cavoukian, Distinguished Expert-in-Residence, Privacy by Design Centre of Excellence, Ryerson University and former Information and Privacy Commissioner of Ontario (by video conference).

Canadian Bankers Association:

Neil Parmenter, President and Chief Executive Officer;
Sandy Stephens, Assistant General Counsel.

Consumers' Association of Canada:

Greg D. Basham, Consumer Representative.

Tuesday, November 20, 2018

Department of Finance Canada:

Eleanor Ryan, Director General, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch;
Jean-François Girard, Director, Consumer Affairs, Financial Institutions Division, Financial Sector Policy Branch.

Financial Consumer Agency of Canada:

Richard Bilodeau, Director General, Supervision and Promotion Branch;
Kevin Thomas, Manager, Policy and Promotion.

Canadian Bankers Association:

Angelina Mason, General Counsel and Vice President;
Sandy Stephens, Assistant General Counsel.

Ombudsman for Banking Services and Investments:

Sarah Bradley, Ombudsman and CEO.

ADR Chambers Banking Ombuds Office:

Britt Parsons, Ombudsman.

Public Interest Advocacy Centre:

John Lawford, Executive Director and General Counsel.

TÉMOINS

Le jeudi 8 novembre 2018

Statistique Canada :

Anil Arora, statisticien en chef du Canada;
André Loranger, statisticien en chef adjoint, Statistique économique;
Linda Howatson-Leo, directrice, Bureau de gestion de la protection de la vie privée et de coordination de l'information.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Daniel Therrien, commissaire à la protection de la vie privée;
Lara Ives, directrice, Direction des services conseils au gouvernement;
Sue Lajoie, directrice exécutive, Direction de la conformité à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

À titre personnel :

Ann Cavoukian, experte en résidence distinguée, Centre d'excellence Privacy by Design, Université Ryerson, et ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario (par vidéoconférence).

Association des banquiers canadiens :

Neil Parmenter, président et chef de la direction;
Sandy Stephens, avocate générale adjointe.

Association des consommateurs du Canada :

Greg D. Basham, représentant du consommateur.

Le mardi 20 novembre 2018

Ministère des Finances Canada :

Eleanor Ryan, directrice générale, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier;
Jean-François Girard, directeur, Consommation en matière financière, Division des institutions financières, Direction de la politique du secteur financier.

Agence de la consommation en matière financière du Canada :

Richard Bilodeau, directeur général, Direction de la supervision et de la promotion;
Kevin Thomas, gestionnaire, Politiques et promotion.

Association des banquiers canadiens :

Angelina Mason, avocate générale et vice-présidente;
Sandy Stephens, avocate générale adjointe.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction.

Chambres ADR Bureau Bancaire Ombuds :

Britt Parsons, ombudsman.

Centre pour la défense de l'intérêt public :

John Lawford, directeur exécutif et avocat général.