

**EVIDENCE**

OTTAWA, Wednesday, February 4, 2026

The Standing Senate Committee on Banking, Commerce and the Economy met with videoconference this day at 4:19 p.m. [ET] to the study the subject matter of those elements contained in Divisions 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 37, 39, 43 and 45 of Part 5 of Bill C-15, An Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on November 4, 2025.

**Senator Toni Varone** (*Deputy Chair*) in the chair.

[*English*]

**The Deputy Chair:** Honourable senators, my name is Toni Varone, senator from Ontario and deputy chair of the Standing Senate Committee on Banking, Commerce and the Economy. Our esteemed chair, Senator Clément Gignac, is unable to be with us today.

I welcome members of the committee and our witnesses, both in person and virtually. I also wish to welcome everyone who is watching online.

Before we begin, I would like to ask all senators and in-person witnesses to consult the cards on the table for guidelines to help avoid audio feedback issues.

Please keep your earpiece away from all microphones at all times. Please refrain from touching the microphone. Activation and deactivation are handled by the console operator.

Finally, please avoid handling your earpiece while your microphone is on. Earpieces should either remain on the ear or be placed on the designated sticker at each seat.

Thank you all for your cooperation.

Before proceeding further, I would like to ask my fellow committee members to introduce themselves.

**Senator Fridhandler:** Senator Daryl Fridhandler, from Alberta.

**Senator Loffreda:** Welcome. Senator Tony Loffreda, from Montreal, Quebec. Welcome.

[*Translation*]

**Senator Ringuette:** Hello. Pierrette Ringuette from New Brunswick.

[*English*]

**Senator Yussuff:** Hassan Yussuff, Ontario.

**TÉMOIGNAGES**

OTTAWA, le mercredi 4 février 2026

Le Comité sénatorial permanent des banques, du commerce et de l'économie se réunit aujourd'hui, à 16 h 19 (HE), avec vidéoconférence, pour étudier la teneur des éléments des sections 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 37, 39, 43 et 45 de la partie 5 du projet de loi C-15, Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 4 novembre 2025.

**Le sénateur Toni Varone** (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

**Le vice-président :** Honorables sénateurs et sénatrices, je m'appelle Toni Varone, je suis un sénateur de l'Ontario et je suis vice-président du Comité sénatorial permanent des banques, du commerce et de l'économie. Notre estimé président, le sénateur Clément Gignac, ne peut être des nôtres aujourd'hui.

Je souhaite la bienvenue aux membres du comité et à nos témoins, ici présents et par vidéoconférence. Je souhaite également la bienvenue à tous ceux qui nous regardent en ligne.

Avant de commencer, j'aimerais demander à tous les sénateurs et sénatrices et aux témoins présents en personne de consulter les cartes qui sont sur la table, afin de prendre connaissance des directives pour prévenir les incidents acoustiques.

Veuillez garder votre oreillette loin de tous les microphones en tout temps. Ne touchez pas au microphone. L'activation et la désactivation sont gérées par l'opérateur de la console.

Enfin, évitez de manipuler votre oreillette lorsque votre microphone est allumé. Les oreillettes doivent être gardées à l'oreille ou placées sur l'autocollant prévu à cette fin devant vous.

Je vous remercie tous de votre collaboration.

Avant d'aller plus loin, je demanderais à mes collègues de bien vouloir se présenter.

**Le sénateur Fridhandler :** Sénateur Daryl Fridhandler, de l'Alberta.

**Le sénateur Loffreda :** Le sénateur Tony Loffreda, de Montréal, au Québec. Soyez les bienvenus.

[*Français*]

**La sénatrice Ringuette :** Bonjour. Pierrette Ringuette, du Nouveau-Brunswick.

[*Traduction*]

**Le sénateur Yussuff :** Hassan Yussuff, de l'Ontario.

**Senator McBean:** Marnie McBean, Ontario.

**Senator Marshall:** Elizabeth Marshall, Newfoundland and Labrador.

**The Deputy Chair:** Thank you, senators.

Today, we conclude our pre-study of Bill C-15. As you know, we received an order of reference on November 26, 2025, authorizing this committee to examine and report on the subject matter of these elements contained in Divisions 4, 9-17, 22, 23, 37, 43 and 45 of Part 5 of Bill C-15, An Act to implement certain provisions of the budget tabled in Parliament on November 4, 2025.

This is our seventh and final meeting before we report our observations to the Senate Chamber at the end of next week.

Today's meeting will be divided into two, 60-minute panels. I would like to welcome our first witness, representing the Ombudsman for Banking Services and Investments, Sarah Bradley, welcome.

Ms. Bradley, I understand that you may have brief opening remarks. Following your remarks, senators will ask their questions. The floor is yours.

**Sarah Bradley, Ombudsman and Chief Executive Officer, Ombudsman for Banking Services and Investments:** Thank you very much. Good afternoon, chair, honourable members of the committee. Thanks for the invitation to be here with you today.

I'm Sarah Bradley, the Ombudsman and CEO of the Ombudsman for Banking Services and Investments. We are known, in short, as OBSI. I'm also currently serving as chair of the International Network of Financial Services Ombudsman, which gives me some perspective on the approaches being taken globally to the issues facing financial ombudsmen worldwide.

The Ombudsman for Banking Services and Investments is a national, independent and not-for-profit dispute resolution service for consumers and financial services firms.

As part of the consumer protection framework in Canada, we're mandated by both federal and provincial governments and regulators. We provide our services to all bank consumers and retail investors in Canada, as well as most credit union members.

**La sénatrice McBean :** Marnie McBean, de l'Ontario.

**La sénatrice Marshall :** Elizabeth Marshall, de Terre-Neuve-et-Labrador.

**Le vice-président :** Merci, honorables sénateurs et sénatrices.

Nous terminons aujourd'hui l'étude préalable du projet de loi C-15. Comme vous le savez, nous avons reçu un ordre de renvoi, le 26 novembre 2025, autorisant ce comité à examiner, pour en faire rapport, la teneur des éléments des sections 4, 9 à 17, 22, 23, 37, 43 et 45 de la partie 5 du projet de loi C-15, Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 4 novembre 2025.

Il s'agit de notre septième et dernière réunion avant que nous fassions rapport de nos observations au Sénat à la fin de la semaine prochaine.

La réunion d'aujourd'hui sera divisée en deux groupes de 60 minutes. J'aimerais souhaiter la bienvenue à notre premier témoin, Sarah Bradley, qui représente l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

Madame Bradley, je crois comprendre que vous avez une brève déclaration préliminaire à faire. À la suite de votre intervention, les sénateurs vous poseront leurs questions. La parole est à vous.

**Sarah Bradley, ombudsman et présidente-directrice générale, Ombudsman des services bancaires et d'investissement :** Merci beaucoup. Bonjour, monsieur le président et honorables membres du comité. Merci de m'avoir invitée à comparaître devant vous aujourd'hui.

Je m'appelle Sarah Bradley et je suis l'ombudsman et la présidente-directrice générale de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou OSBI. Actuellement, je suis également la présidente de l'International Network of Financial Ombudsman, ce qui me donne un aperçu global des approches adoptées à l'échelle mondiale pour régler les problèmes auxquels sont confrontés les ombudsmans des services financiers.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement est un service national, indépendant et sans but lucratif de règlement des différends pour les consommateurs et les entreprises de services financiers.

À l'intérieur du cadre de protection des consommateurs au Canada, nous sommes mandatés par les gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que par les organismes de réglementation. Nous offrons nos services à tous les consommateurs des banques et aux investisseurs individuels au Canada, ainsi qu'à la plupart des membres des coopératives de crédit.

More than 1,500 financial services firms from across the country participate in our service. This year marks OBSI's thirtieth anniversary. For three decades, we have been helping to ensure fairness in Canada's financial marketplace.

At OBSI, we help Canadian financial services consumers with their questions and concerns. We conduct fair, independent investigations of complaints that consumers have not been able to resolve directly with their financial services firm.

We are quite busy. Last year, we responded to more than 26,000 inquiries from Canadians. We opened over 6,000 investigations of consumer complaints; that's over 500 inquiries and 115 investigations every single week. This gives us a unique perspective on the kinds of challenges that Canadian consumers are facing in an increasingly complex and rapidly modernizing financial system.

We also consider it an important part of our mandate to share the insights of our work to help ensure a fair, effective and trusted financial services sector.

We're not a consumer advocate, but we publish data and statistics, as well as case studies and special reports, to help consumers, financial services businesses and regulators understand the issues and challenges being raised by consumers.

Among the complaints we deal with, one issue stands above all others today, and that is fraud. In recent years, we have experienced an unprecedented rise in fraud-related complaints driven largely by digital and impersonation-based scams.

In our banking mandate, approximately one third of the cases we deal with involve fraud. Last year, that was over 1,800 investigations. The scale and human impact of these cases can't be overstated.

However, in most cases, we are not able to provide any recourse. One in five fraud cases at OBSI last year resulted in a settlement or recommendation for compensation.

Four out of five fraud victims who come to us for assistance are left with their losses. In most cases, the reason that we're not able to recommend compensation is because we have no legal or regulatory basis to do so.

Sharing confidential banking information, intentionally or unintentionally, is a breach of the agreement that consumers make when opening a bank account, which leaves them liable for

Plus de 1 500 entreprises de services financiers partout au pays sont inscrites auprès de nous. Cette année marque le 30<sup>e</sup> anniversaire de l'OSBI. Depuis trois décennies, nous contribuons à assurer l'équité sur le marché financier canadien.

À l'OSBI, nous répondons aux questions et aux préoccupations des consommateurs canadiens de services financiers. Nous menons des enquêtes justes et indépendantes sur les plaintes que les consommateurs n'ont pas été en mesure de régler directement avec leur entreprise de services financiers.

Nous sommes très occupés. L'an dernier, nous avons répondu à plus de 26 000 demandes de Canadiens. Nous avons ouvert plus de 6 000 enquêtes sur des plaintes de consommateurs; cela représente plus de 500 demandes et 115 enquêtes chaque semaine. Nous avons ainsi une perspective unique sur le genre de défis auxquels les consommateurs canadiens sont confrontés dans un système financier de plus en plus complexe, qui se modernise rapidement.

Nous considérons également qu'une partie importante de notre mandat consiste à partager les résultats de nos travaux, afin d'aider à assurer l'équité, l'efficacité et la fiabilité du secteur des services financiers.

Nous ne sommes pas les défenseurs des consommateurs, mais nous publions des données et des statistiques, ainsi que des études de cas et des rapports spéciaux, afin de les aider, eux ainsi que les entreprises de services financiers et les organismes de réglementation, à comprendre les enjeux et les défis soulevés.

Parmi les plaintes que nous traitons, ce sont celles concernant la fraude qui viennent au premier plan aujourd'hui. Au cours des dernières années, nous avons enregistré une augmentation sans précédent du nombre de plaintes liées à la fraude, dans le contexte principalement des arnaques numériques et de l'usurpation d'identité.

Dans le cadre de notre mandat bancaire, environ un tiers des cas que nous traitons sont liés à la fraude. L'an dernier, il y a eu plus de 1 800 enquêtes. On ne saurait surestimer l'ampleur et les répercussions humaines de ces cas.

Cependant, la plupart du temps, nous ne sommes pas en mesure d'offrir un recours. L'an dernier, un cas de fraude sur cinq soumis à l'OSBI a donné lieu à un règlement ou à une recommandation d'indemnisation.

Quatre victimes de fraude sur cinq qui s'adressent à nous pour obtenir de l'aide doivent assumer les pertes subies. Dans la plupart des cas, si nous ne pouvons pas recommander une indemnisation, c'est parce que nous n'avons aucun fondement juridique ou réglementaire pour le faire.

Le partage de renseignements bancaires confidentiels, intentionnellement ou non, constitue une violation de l'entente que les consommateurs concluent lorsqu'ils ouvrent un compte

their losses in most fraud cases. Banks have very limited obligations to protect their customers from these crimes.

When banks do provide restitution, they often do it as a goodwill gesture to their customers.

When we do recommend compensation in fraud cases, it is usually because our investigation has shown that the bank didn't meet the obligations that it does have under the debit card code or the senior's code, or has not lived up to its own public representations about fraud detection and prevention or has failed to prevent specific fraud when it had a clear opportunity to do so.

In our experience, consumers often incorrectly believe that they are going to be protected from fraud and that their bank will return any money that they have lost to fraud. They believe that they haven't done anything wrong. In fact, that's usually what our investigation also shows.

This consumer expectation is likely based on the general understanding and advertising of zero liability protections specific to credit card products, banks' public representations about their security and protections and the general reputation of Canada's banks as safe, secure places for the safekeeping of consumer deposits.

Consumers are often devastated to learn that they have been mistaken about the protections that they thought were in place.

With that, I'll look forward to your questions.

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

We will allocate five minutes for both questions and answers.

**Senator Marshall:** Thank you for being here.

I was looking at some of the statistics you were mentioning, for example, the increase in fraud-related cases. There is a breakdown provided to us, and I think they got it from information from your organization.

Who is responsible for devising programs to make people aware of instances of fraud? For example, based on the information we have, it says e-transfers, 822 cases; it must be possible to break them down as to the reasons for the fraud. Does your organization have a role in that, or do you leave it up to the

bancaire, ce qui les rend responsables de leurs pertes dans la plupart des cas de fraude. Les banques ont des obligations très limitées pour ce qui est de protéger leurs clients contre ces crimes.

Lorsque les banques offrent un dédommagement, elles le font souvent dans un geste de bonne volonté à l'égard de leurs clients.

Lorsque nous recommandons une indemnisation dans les cas de fraude, c'est habituellement parce que notre enquête a démontré que la banque ne s'était pas conformée aux obligations qu'elle avait en vertu du code s'appliquant aux cartes de débit ou aux aînés, qu'elle n'avait pas été à la hauteur de ses propres représentations publiques au sujet de la détection et de la prévention de la fraude, ou qu'elle n'avait pas réussi à prévenir une fraude précise, alors qu'elle avait de toute évidence la possibilité de le faire.

D'après notre expérience, les consommateurs croient souvent à tort qu'ils seront protégés contre la fraude et que leur banque leur remboursera tout l'argent qu'ils ont perdu. Ils croient qu'ils n'ont rien fait de mal. En fait, c'est habituellement ce que nos enquêtes révèlent également.

Cette attente des consommateurs est probablement fondée sur la compréhension générale et la publicité concernant les protections n'engageant aucune responsabilité propres aux produits de carte de crédit, sur les déclarations publiques des banques au sujet de leurs mesures de sécurité et de protection, ainsi que sur la réputation générale des banques au Canada comme étant des lieux sûrs pour la conservation des dépôts des consommateurs.

Les consommateurs sont souvent dévastés d'apprendre qu'ils se sont trompés au sujet des mesures de protection qui, selon eux, étaient en place.

Sur ce, je suis prête à répondre à vos questions.

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

Nous allouons cinq minutes pour les questions et les réponses.

**La sénatrice Marshall :** Merci d'être ici.

Je regardais certaines des statistiques que vous avez mentionnées, par exemple celles concernant l'augmentation du nombre de cas de fraude. Une ventilation nous a été fournie, et je crois qu'elle a été obtenue auprès de votre organisation.

Qui est responsable de concevoir des programmes pour sensibiliser les gens aux cas de fraude? Par exemple, dans l'information que nous avons, il est question de 822 cas de virements électroniques. Il devrait être possible de ventiler les raisons de ces fraudes. Votre organisation a-t-elle un rôle à jouer

financial institutions? Then, who is responsible for making consumers aware of how they can protect themselves?

**Ms. Bradley:** Thank you for that question, Senator Marshall.

I think this is a shared responsibility. There is a lot of good work being undertaken today to help sensitize consumers to risks and best practices.

We certainly take an active role in sharing information about the cases that we see. We publish case studies. I'll take media inquiries and interviews when available. There are natural limitations from a budgetary perspective. We take a very active role.

I know that the Financial Consumer Agency of Canada that I believe you are speaking to later today has a very active program.

I believe most banks are involved through the Canadian Bankers Association, and individually are involved in trying to make consumers aware of the risks that are out there and do the best they can to educate the public.

**Senator Marshall:** Do the financial institutions each have their own program or say, for example, the e-transfers; do they get together, devise one program and decide how they are going to inform their consumers or their customers, or is every financial institution on its own?

We get simple messages like don't share your PIN, but some of the more elaborate things we don't get much direction on. Is that something that everybody is on their own, or is there something that brings everybody together?

**Ms. Bradley:** I'm not that familiar with the specific work that the banks and the Canadian Bankers Association are doing. I am aware that they are very actively engaged on the fraud issue and participating in a new anti-fraud coalition that I believe has public education as a cornerstone of its mandate.

**Senator Marshall:** Thank you.

**Senator Fridhandler:** You mentioned that consumers misunderstand the relationship with their financial institutions and expect that there might be some coverage, or they expect more when they have been defrauded in that instance.

à cet égard, ou vous en remettez-vous aux institutions financières? Par ailleurs, qui est responsable de sensibiliser les consommateurs à la façon dont ils peuvent se protéger?

**Mme Bradley :** Je vous remercie de cette question, sénatrice Marshall.

Je pense que c'est une responsabilité partagée. Il se fait beaucoup de bon travail aujourd'hui pour sensibiliser les consommateurs aux risques et aux pratiques exemplaires.

Nous jouons certainement un rôle actif dans l'échange d'information sur les cas que nous voyons. Nous publions des études de cas. Je suis disponible pour répondre aux demandes de renseignements et d'entrevues des médias. Il y a des limites naturelles d'un point de vue budgétaire, mais nous jouons un rôle très actif.

Je sais que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, que vous allez recevoir plus tard aujourd'hui, a un programme très actif.

Je crois que la plupart des banques participent par l'entremise de l'Association des banquiers canadiens, qu'elles s'efforcent individuellement de sensibiliser les consommateurs aux risques qui existent et qu'elles font de leur mieux pour éduquer le public.

**La sénatrice Marshall :** Est-ce que les institutions financières ont chacune leur propre programme ou, par exemple, leurs propres modalités de virement électronique, ou est-ce qu'elles se réunissent, conçoivent un programme et décident comment elles vont informer leurs consommateurs ou leurs clients. Chaque institution financière fait-elle ses propres affaires de son côté?

Nous recevons des messages simples comme celui de ne pas divulguer votre NIP, mais il y a des choses plus complexes au sujet desquelles nous ne sommes pas beaucoup informés. Est-ce que chacune des institutions fait cavalier seul, ou y a-t-il une démarche commune?

**Mme Bradley :** Je ne connais pas très bien le travail précis que font les banques et l'Association des banquiers canadiens. Je sais qu'ils sont très actifs dans le dossier de la fraude et qu'ils participent à une nouvelle coalition de lutte contre la fraude qui, selon moi, fait de l'éducation du public la pierre angulaire de son mandat.

**La sénatrice Marshall :** Merci.

**Le sénateur Fridhandler :** Vous avez mentionné que les consommateurs ne comprennent pas bien leur relation avec leurs institutions financières et s'attendent à ce qu'il y ait une certaine protection, ou espèrent obtenir plus lorsqu'ils ont été victimes de fraude.

Notwithstanding those agreements, there are many times governments legislate. Would it not be a possibility to shift the risk to financial institutions from consumers? They are more able to cover and address the risk of fraud than consumers, even though the consumer might be at fault.

I'm suggesting that there might be the ability to regulate (a); and, (b), what do you know about what your peers might do internationally relative to shifting responsibility on fraud?

**Ms. Bradley:** Thanks for that question.

We, in Canada, in fact, have some good examples of limited liability regimes within the banking system itself. It has for many years been the system for credit cards that consumer liability is limited to \$50 unless there is evidence of gross negligence and gross fault. There are examples like that.

The new Consumer-Driven Banking Act, for example, also includes a limited liability regime for consumers. That initiative, in particular, is especially well founded because it makes it clear to all participants in the system, right now, from the outset of the system, that consumer liability is going to be limited.

The systems, processes and products that are currently presumably under development will be designed with that limited liability in mind. I think that's very wise and forward-looking.

You asked about what is happening internationally. There is a broad range of approaches being taken internationally. My understanding from my work with INFO Network is that different countries are taking different approaches. This is a global problem. There is no silver-bullet solution that I am aware of. It is a problem that is being tackled by governments worldwide.

**Senator Fridhandler:** I will stick to the fraud. On page 26 of your last annual report, there is a graph on banking issues. There is a real kind of trajectory sometime between early 2021 and 2022. What happened to trigger that? Was that COVID?

**Ms. Bradley:** The rise in banking complaint volume overall?

**Senator Fridhandler:** Yes. What happened then?

**Ms. Bradley:** We did see a rise in complaint volume associated with COVID, although I think probably a bigger influence was the passage of Bill C-86 in 2022. The passage of the bill, I think, happened in 2020, but it came into force in mid-2022. That was the introduction of the Consumer Protection

Malgré les ententes qui existent, il arrive souvent que les gouvernements légifèrent. Ne serait-il pas possible de transférer le risque des consommateurs aux institutions financières? Elles sont mieux placées qu'eux pour assurer une protection en cas de fraude ou pour contrer les fraudes, même si la faute revient parfois aux consommateurs.

À mon avis, il pourrait être possible d'assurer une réglementation, en premier lieu. De plus, selon vous, que pourraient faire vos pairs à l'échelle internationale relativement au transfert des responsabilités en matière de fraude?

**Mme Bradley :** Merci de cette question.

Au Canada, en fait, nous avons de bons exemples de régimes de responsabilité limitée dans le système bancaire proprement dit. Depuis de nombreuses années, dans le cas des cartes de crédit, la responsabilité du consommateur est limitée à 50 \$, à moins qu'il y ait preuve de négligence ou de faute grave. Il y a des exemples de ce genre.

La nouvelle Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs, par exemple, prévoit également un régime de responsabilité limitée pour ces derniers. Cette initiative est particulièrement bien fondée parce qu'elle indique clairement à tous les participants au système, dès le départ, que la responsabilité des consommateurs sera limitée.

Les systèmes, processus et produits qui sont probablement en cours d'élaboration seront conçus en tenant compte de cette responsabilité limitée. Je pense que c'est une démarche très sage et tournée vers l'avenir.

Vous avez demandé ce qui se passe à l'échelle internationale. Un large éventail d'approches y sont adoptées. D'après ce que j'ai compris dans mon travail avec INFO Network, les approches diffèrent dans les différents pays. C'est un problème mondial. À ma connaissance, il n'y a pas de solution miracle. C'est un problème auquel s'attaquent les gouvernements du monde entier.

**Le sénateur Fridhandler :** Je vais poursuivre sur le sujet de la fraude. À la page 26 de votre dernier rapport annuel, il y a un graphique sur les différends bancaires. On constate une augmentation marquée entre le début de 2021 et 2022. Qu'est-ce qui a déclenché cela? Était-ce la COVID?

**Mme Bradley :** La hausse du volume global de plaintes dans le secteur bancaire?

**Le sénateur Fridhandler :** Oui. Que s'est-il passé à ce moment-là?

**Mme Bradley :** Nous avons constaté une augmentation du volume de plaintes en lien avec la COVID-19, même si je pense que l'adoption du projet de loi C-86, en 2022, a probablement eu une plus grande influence. Le projet de loi a été adopté en 2020, je crois, mais il est entré en vigueur au milieu de 2022. C'est

Framework in the Bank Act that had many significant and positive impacts on consumer protection within the banking framework in Canada.

One of those impacts was to impose more rigour and requirements on banks in the way they handle complaints internally, giving consumers better visibility to their ability to escalate complaints both internally and externally.

We saw more complaints being escalated within the banks and more complaints being escalated to us as an external ombud service.

**Senator Fridhandler:** It was a recording issue, not necessarily an event issue, that triggered the greater number year over year?

**Ms. Bradley:** I think it was more of a case that there was less attrition. There was a better recording of complaints, and there was less attrition of complaints and, yes, more complaints being ultimately escalated until they were resolved.

**Senator Loffreda:** Thank you for being here.

You mentioned that you are concerned. I was reading that four in five Canadians report being targeted by attempted fraud in the past two years.

I also read that in 2024 Canadians lost over \$643 million to fraud. You mentioned that four out of five Canadians are left with their losses.

Division 16 of Part 5 of Bill C-15, which is under review by us, introduces a section in the Bank Act that requires banks to establish policies and procedures for detecting and preventing consumer-targeted fraud and mitigating its impacts.

Now, given that financial services are becoming more digital and interconnected, do you feel that consumers will be adequately protected under the amendments in Bill C-15?

Does OBSI have the authority and tools needed to resolve those complaints effectively?

How can we solve the issue if four out of five Canadians remain with their losses?

**Ms. Bradley:** Thanks for the question.

l'inclusion du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers dans la Loi sur les banques qui a eu de nombreuses répercussions importantes et positives sur la protection des consommateurs dans le système bancaire au Canada.

L'une de ces répercussions a été d'imposer plus de rigueur et d'exigences aux banques dans la façon dont elles traitent les plaintes à l'interne, ce qui donne aux consommateurs une meilleure perspective quant à leur capacité de transmettre leurs plaintes à un palier supérieur, tant à l'interne qu'à l'externe.

Nous avons constaté qu'un plus grand nombre de plaintes étaient transmises au palier supérieur au sein des banques, et que d'autres nous étaient acheminées, à titre de service d'ombudsman externe.

**Le sénateur Fridhandler :** C'est un problème de consignation plutôt qu'un événement particulier qui a entraîné la hausse d'une année à l'autre?

**Mme Bradley :** Je pense que cela est plutôt attribuable au fait qu'il y a eu moins d'attrition. Il y a eu une meilleure consignation des plaintes, une moins grande attrition quant au nombre de plaintes et, effectivement, un plus grand nombre de plaintes ont fini par être transmises à un palier supérieur jusqu'à ce qu'elles soient réglées.

**Le sénateur Loffreda :** Merci de nous éclairer.

Vous avez mentionné que vous étiez inquiète. J'ai lu que quatre Canadiens sur cinq ont déclaré avoir été la cible de tentatives de fraude au cours des deux dernières années.

J'ai aussi lu qu'en 2024, les Canadiens ont perdu plus de 643 millions de dollars à cause de la fraude. Vous avez mentionné que quatre Canadiens sur cinq doivent assumer leurs pertes.

La section 16 de la partie 5 du projet de loi C-15, que nous sommes en train d'examiner, prévoit l'inclusion d'un article dans la Loi sur les banques pour exiger des banques qu'elles établissent des politiques et des procédures pour détecter et prévenir la fraude ciblant les consommateurs et pour en atténuer les conséquences.

Alors que les services financiers sont de plus en plus numériques et interconnectés, êtes-vous d'avis que les consommateurs seront adéquatement protégés par les modifications prévues dans le projet de loi C-15?

L'OSBI a-t-il les pouvoirs et les outils nécessaires pour régler efficacement ces plaintes?

Comment pouvons-nous résoudre le problème des quatre Canadiens sur cinq qui continuent de subir des pertes?

**Mme Bradley :** Merci de la question.

The Bill C-15 protections represent very important steps forward in terms of protections available to Canadians.

The ability to turn on and off features, for example, features that will be prescribed, but I would imagine might include features like global money transfer, are very important in terms of empowering Canadian consumers to reduce the level of risk that they themselves have.

Many Canadians are not aware that their online banking platform right now, today, offers the ability to transfer up to \$50,000 a day internationally. And for some Canadians, undoubtedly, it is an important feature that they use. For some, though, it will never be used and represents a real risk should somebody gain their banking credentials, fraudulently or through malware. Being able to turn on and off those features, I think, is an important measure.

The protections from imposing the requirement on banks to have these policies and procedures in place are also very important.

As far as I'm aware, all banks do have policies and procedures in place for detecting and preventing fraud, but I can tell you that they are different among the different institutions.

Different banks have different levels and different approaches to the problem. They have different approaches to compensating consumers or offering goodwill compensation.

It is an unlevel playing field. I think these regulations are an important step.

In watching the earlier testimony at this committee, I have heard the Department of Finance representatives make reference to the fact that this is a first step and that there is a continuous process of evaluation of potential future measures that are ongoing. I think that those protections are important for Canadians and do represent a good first step toward offering protections.

You asked about OBSI's authority. Right now, our authority is that we work with consumers and financial institutions to reach fair outcomes in cases. It is a soft authority but one that is effective in the sense that we, so far in 30 years, have never had a bank refusal of one of our recommendations.

So when we recommend compensation to consumers, there is generally compliance. But what we are able to fairly make recommendations for is to hold banks to the obligations that they

Les mesures prévues dans le projet de loi C-15 représentent des progrès très importants en ce qui a trait à la protection offerte aux Canadiens.

La capacité d'activer et de désactiver certaines fonctionnalités, par exemple, des dispositifs qui seront prescrits et qui pourraient englober des choses comme les virements de fonds internationaux, sont très importants pour ce qui est de donner aux consommateurs canadiens les moyens de réduire le niveau de risque qu'ils courent.

De nombreux Canadiens ne savent pas que leur plateforme bancaire en ligne offre actuellement la possibilité de transférer jusqu'à 50 000 \$ par jour à l'étranger. Pour certains Canadiens, c'est sans aucun doute une fonctionnalité importante qu'ils utilisent. Pour d'autres, cependant, elle est inutile et représente un risque réel advenant que quelqu'un obtienne leurs identifiants bancaires, de façon frauduleuse ou au moyen d'un logiciel malveillant. Cette mesure qui permet de pouvoir activer et désactiver ces fonctionnalités, est importante selon moi.

La protection que représente l'obligation imposée aux banques de mettre en place ces politiques et procédures est aussi très importante.

À ma connaissance, toutes les banques ont des politiques et des procédures pour détecter et prévenir la fraude, mais je peux vous dire qu'elles sont différentes d'une institution à l'autre.

Les approches des banques à l'égard de ce problème diffèrent et comportent différents niveaux. Les banques ont des approches différentes pour ce qui est d'indemniser les consommateurs ou de les dédommager dans un geste de bonne volonté.

Les règles du jeu ne sont pas équitables. Je pense que cette réglementation représente une étape importante.

En écoutant les témoignages précédents devant le comité, j'ai entendu les représentants du ministère des Finances dire qu'il s'agit d'une première étape et qu'il existe un processus continu d'évaluation des mesures futures possibles. Je crois que ces mesures de protection sont importantes pour les Canadiens et qu'elles constituent un premier pas dans la bonne direction.

Vous avez posé une question sur les pouvoirs de l'OSBI. À l'heure actuelle, nous avons le pouvoir de travailler avec les consommateurs et les institutions financières pour résoudre équitablement les cas. Il s'agit d'un pouvoir non contraignant, mais efficace en ce sens que, jusqu'à maintenant, en 30 ans, aucune banque n'a jamais refusé l'une de nos recommandations.

Donc, lorsque nous recommandons une indemnisation des consommateurs, il y a généralement conformité. Toutefois, ce que nous recommandons, en toute équité, c'est d'obliger les

have and to the standards that are in place for them. We have to be fair to consumers and to banks.

**Senator Loffreda:** Thank you for that.

[*Translation*]

**Senator Henkel:** In your activity report, you also say that you are handling more complaints more quickly while maintaining the quality of the process. However, since banks are not obliged to follow your recommendations, will the speed of the process make any difference to fraud victims?

[*English*]

**Ms. Bradley:** Thank you for your question. As you will have noted from our reports, which you are familiar with, our complaint volume has risen significantly in recent years. It has posed both a challenge and an opportunity for our organization. It is a challenge, of course, to grow and scale and be responding effectively to Canadians at much higher volumes than we were previously required to do, but the opportunity has been to recognize our opportunities for efficiency and economies of scale and scope, and we have been able to do that.

The opportunity we also have is to ensure that our investigations of cases are proportionate to the issue in the case and that we are able to get to fair outcomes as quickly as possible in each case.

We have also been able to provide our teams with better tools and better guidance that allows us to deal with high volumes of, in many cases, similar types of complaints. That is where we have been able to realize the greatest efficiency.

As I mentioned earlier, we have a very good track record, a 100% track record, of compliance of Canada's banks with our recommendations. I think they are very open to resolving complaints with their consumers fairly. It is just that often, in cases where we are recommending compensation, we have reached a different conclusion, but upon explaining our reasoning to the banks, they generally agree to compensate consumers as we recommend.

[*Translation*]

**Senator Henkel:** I mentioned consumer fatigue, the fatigue of those who file complaints. Do you have any figures on the number of people who drop the complaint process because of how slow and complex it is? Do you have the number of people

banques à respecter leurs obligations et les normes qui sont en place pour elles. Nous devons être justes envers les consommateurs et les banques.

**Le sénateur Loffreda :** Je vous en remercie.

[*Français*]

**La sénatrice Henkel :** Toujours dans votre rapport d'activité, vous dites traiter plus de plaintes et plus vite tout en maintenant la qualité du traitement. Or, puisque les banques ne sont pas obligées de suivre vos recommandations, la rapidité du traitement changera-t-elle quelque chose pour les victimes de fraude?

[*Traduction*]

**Mme Bradley :** Je vous remercie de votre question. Comme vous avez pu le constater dans nos rapports, notre volume de plaintes a considérablement augmenté au cours des dernières années. Cela a représenté à la fois un défi et une occasion pour notre organisation. Bien sûr, il est difficile d'élargir nos activités et de répondre efficacement aux besoins des Canadiens, le volume des plaintes étant beaucoup plus élevé qu'auparavant, mais l'occasion nous a été fournie de reconnaître nos possibilités au chapitre de l'efficacité, des économies d'échelle et de la portée, et nous avons été en mesure de les concrétiser.

Nous avons également l'occasion de veiller à ce que nos enquêtes sur les cas soient proportionnelles à la gravité des problèmes et à ce que nous puissions obtenir des résultats équitables le plus rapidement possible dans chaque cas.

Nous avons aussi été en mesure de fournir à nos équipes de meilleurs outils et conseils qui nous permettent de traiter des volumes élevés de types de plaintes semblables dans bien des cas. C'est à ce niveau que nous avons été en mesure d'améliorer le plus notre efficacité.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous avons un très bon bilan, une conformité de 100 % de la part des banques canadiennes à nos recommandations. Je pense qu'elles sont très ouvertes à l'idée de régler les plaintes avec leurs consommateurs de façon équitable. Il arrive souvent, dans les cas où nous recommandons une indemnisation, que nous en soyons arrivés à une conclusion différente de celle des banques, mais lorsque nous leur expliquons notre raisonnement, elles acceptent généralement d'indemniser les consommateurs comme nous le recommandons.

[*Français*]

**La sénatrice Henkel :** J'ai parlé de la fatigue des consommateurs, la fatigue de ceux qui se plaignent. Disposez-vous de chiffres sur les personnes qui abandonnent le processus de plainte en raison de la lenteur et de la complexité

who accept a settlement below what they're entitled to because they are exhausted by the process?

[English]

**Ms. Bradley:** When we consider complaint attrition, it is always a concern that consumers are not satisfied but simply give up on the process. We survey Canadians annually and ask them a number of questions, including, "Have you ever had a seriously dissatisfying experience with your bank?" And a follow-up question: "Did you complain formally, and did you escalate your complaint?" If people say, "No," we ask, "Why didn't you?"

The results of that survey — we will be publishing a special report on that later this year — are, perhaps unsurprisingly, that many people who do not pursue a complaint formally feel it would be pointless to do so, that it wouldn't be worth their time and effort. Some report that they would just change institutions, and that's their preferred course.

The Financial Consumer Agency of Canada did a study of this very issue in, I believe, their 2019 or 2020 special report on internal complaint handling for banks. They also highlighted this issue of complainant attrition, people just giving up on the process.

Since that report was issued, the Bill C-86 changes that took effect in 2022 have taken effect. One of the reasons for the significant increase in banking complaint numbers escalating to us, as I mentioned previously, is exactly because fewer customers are giving up on their complaints.

Whether it is perfect, I don't know, but I think it is moving in the right direction.

**The Deputy Chair:** Thank you. I would encourage you to be brief with your responses.

**Senator McBean:** Based on the complaint data that you have mentioned, what types of fraud cases are most common, and how relevant are the measures in Division 16, Part 5 of Bill C-15 to those disputes? I'm wondering how the measures being made are lining up with what is happening.

**Ms. Bradley:** The most common fraud cases we see are e-transfer fraud cases. They are usually as a result of a digital scam of some kind, either an impersonation scam or a digital scam of some kind.

du processus? Avez-vous le nombre de personnes qui acceptent un règlement inférieur à leurs droits parce qu'ils sont épuisés par ce processus?

[Traduction]

**Mme Bradley :** Pour ce qui est de l'attrition du nombre de plaintes, on craint toujours que cela soit attribuable au fait que les consommateurs ne sont pas satisfaits et qu'ils abandonnent tout simplement le processus. Nous sondons les Canadiens chaque année et leur posons un certain nombre de questions, notamment : « Avez-vous déjà eu une expérience très insatisfaisante avec votre banque? » Puis : « Vous êtes-vous plaint officiellement, et avez-vous transmis votre plainte à un palier supérieur? » Si les gens répondent « Non », nous leur demandons : « Pourquoi ne l'avez-vous pas fait? »

Les résultats de ce sondage — nous publierons un rapport spécial à ce sujet plus tard cette année — révèlent, peut-être sans surprise, que beaucoup de gens qui ne déposent pas officiellement de plainte estiment qu'il est inutile de le faire, que cela ne vaut pas la peine d'y consacrer du temps et des efforts. Certains disent qu'ils vont changer d'institution, que c'est ce qu'ils préfèrent.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a fait une étude sur cette question, dans le cadre de son rapport spécial de 2019 ou 2020, je crois, sur le traitement des plaintes à l'interne par les banques, ainsi que sur l'attrition du nombre de plaignants, des gens qui abandonnent tout simplement le processus.

Depuis la publication de ce rapport, les modifications prévues dans le projet de loi C-86 sont entrées en vigueur en 2022. L'une des raisons pour lesquelles le nombre de plaintes liées aux services bancaires augmente considérablement, comme je l'ai mentionné plus tôt, c'est précisément parce que moins de clients abandonnent.

Je ne sais pas si c'est parfait, mais je pense que c'est un pas dans la bonne direction.

**Le vice-président :** Merci. Je vous encourage à être brève dans vos réponses.

**La sénatrice McBean :** D'après les données sur les plaintes que vous avez mentionnées, quels types de cas de fraude sont les plus courants et dans quelle mesure les dispositions de la section 16, partie 5 du projet de loi C-15 sont-elles pertinentes? Je me demande comment les mesures prises correspondent à ce qui se passe.

**Mme Bradley :** Les cas de fraude les plus courants sont les virements électroniques frauduleux. Ils sont habituellement le résultat d'une arnaque numérique quelconque, par exemple, une usurpation d'identité.

The measures being proposed in Bill C-15 are going to be important in addressing some of those complaints. They are broad measures. They will also be important in ensuring that those complaints are being tracked and that there is system-wide data available.

**Senator McBean:** Are broad measures what is needed?

**Ms. Bradley:** Broad measures are important because they can have a system-wide impact. My understanding of the Bill C-15 changes is there is room for some regulation or specified products or services, for example, that can be turned on and off. I think that will be specifically responsive to some of the issues we see.

**Senator McBean:** You mentioned that the regulations that are coming are an important step, and you said others have said a first step. From your perspective, what amendments or complementary measures would strengthen Division 16's ability to reduce fraud and to ensure fair treatment of consumers after loss?

**Ms. Bradley:** There is a broad range of potential public policy measures that could be taken. I was very encouraged to see the federal government's consultation in late 2024 on some of the potential anti-fraud measures that are clearly being contemplated by the Department of Finance. The consultation paper demonstrated a real depth of contemplation, depth of thought and sophistication about the potential measures that they might take. I believe they received a good quality of responses to that consultation.

I think there is a range of things that are being contemplated and probably a significant range of public policy considerations that are going to go into that planning process.

**Senator McBean:** Excellent. I'm going to stay there and ask you, if you would, to be more specific. What is something that, if it were in Division 16, do you think would solve more problems before they came to you?

**Ms. Bradley:** The measures that we were consulted on that would make sense ran from enhanced detection measures, enhanced prevention measures, and limitations on liability for consumers. There was a broad range of measures that were contemplated and that the government is clearly considering.

We submitted a response letter to that consultation essentially supporting all of those measures, because all of them would be helpful to mitigating the harms that Canadians are experiencing

Les mesures proposées dans le projet de loi C-15 seront importantes pour répondre à certaines de ces plaintes. Il s'agit de mesures générales, qui joueront également un rôle pour assurer le suivi de ces plaintes et la disponibilité des données à l'échelle du système.

**La sénatrice McBean :** Des mesures générales sont-elles nécessaires?

**Mme Bradley :** Les mesures générales sont importantes parce qu'elles peuvent avoir une incidence à l'échelle du système. D'après ce que je comprends des modifications apportées par le projet de loi C-15, il y a place pour une certaine réglementation ou certains produits ou services précis, par exemple, qui peuvent être activés et désactivés. Je pense que cela répondra précisément à certains des problèmes que nous constatons.

**La sénatrice McBean :** Vous avez mentionné que les règlements qui s'en viennent sont une étape importante, mais vous avez aussi dit que d'autres pensaient qu'il s'agit d'un premier pas. À votre avis, quelles modifications ou mesures complémentaires renforceraient la capacité des dispositions de la section 16 de réduire la fraude et d'assurer un traitement équitable des consommateurs après une perte?

**Mme Bradley :** Il y a un large éventail de mesures qui pourraient être prises au chapitre des politiques publiques. J'ai été très encouragée de voir les consultations que le gouvernement fédéral a menées à la fin de 2024 sur certaines des mesures antifraude potentielles qui sont clairement envisagées par le ministère des Finances. Le document de consultation a démontré une réelle profondeur de réflexion et de sophistication au sujet des mesures possibles qui pourraient être prises. Je crois que cette consultation leur a permis de recueillir des réponses de bonne qualité.

Je pense qu'il y a toute une gamme de choses qui sont envisagées et probablement un éventail important de considérations au chapitre des politiques publiques qui seront prises en compte dans ce processus de planification.

**La sénatrice McBean :** Excellent. Je vais poursuivre dans la même veine et vous demander d'être plus précise, si vous le voulez bien. Est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait être ajouté à la section 16 et qui, selon vous, réglerait davantage de problèmes avant qu'ils n'arrivent jusqu'à vous?

**Mme Bradley :** Les mesures sur lesquelles nous avons été consultés et qui auraient du sens étaient des mesures de détection améliorées, des mesures de prévention améliorées et des limites de responsabilité pour les consommateurs. Un large éventail de mesures ont été envisagées, que le gouvernement étudie clairement.

Nous avons présenté une lettre de réponse à cette consultation pour appuyer essentiellement toutes ces mesures, parce qu'elles aideraient à atténuer les préjudices que subissent les Canadiens

and, to the earlier question, shifting that responsibility from the individual who has perhaps made a mistake and fallen victim to a scam to a more shared liability model.

**Senator McBean:** Thank you.

**Senator Yussuff:** Thank you for being here. Your opening statement left me wondering something. Based upon what you said, it is quite an indictment on the banking system, given what you are dealing with on a regular basis and the fact that consumers are left without any sense of real justice concerning the fraud they are dealing with on a regular basis. No matter where you live in this country, on a regular basis, we are consistently hearing about how damaging this is to the individuals who have limited means in the first place.

Here, we are studying a bill that had an opportunity to put measures in place that can get to holding banks more accountable for resolving this: yet we are told it is being considered in the other place, and maybe it will get here. How are we supposed to give consumers confidence that the limited measures proposed in this legislation will stop fraud in the system? We are supposed to all feel confident about it, including me, by the way; I use the same apps and system everyone else in the country does. If I were to be defrauded, I should not wake up in the morning thinking that the bank will in any way resolve my problem, based upon what you've said.

It is quite sad, to be honest with you. We are a first-world country with the ability to make legislation and regulations at a quicker pace to help people with limited means who get defrauded on a constant basis. Yet, the government seems to be dragging its feet to do what the right things to get us to that place.

How would you respond to that, given your responsibility to try to help mitigate some of these investigations of the banks to solve this problem?

**Ms. Bradley:** You point out a very important issue. I will say that I'm not aware of any specific thing that is a silver bullet that will stop fraud from happening or stop people from being victims of fraud. This is a problem around the world. Different countries and governments are trying multiple things to try to address this issue in their own jurisdictions, just as Canada is trying to grapple with it here.

Fraud is a complex problem, and the challenge is that fraudsters are ingenious. This is not the grandparent scam or the Nigerian prince tropes of old where the victims of fraud are often portrayed as being responsible for their own harms. The frauds we see every day are highly sophisticated and almost deviously

et, pour répondre à la question précédente, il faudrait transférer cette responsabilité de la personne qui a peut-être fait une erreur et qui est victime d'escroquerie vers un modèle de responsabilité plus partagée.

**La sénatrice McBean :** Merci.

**Le sénateur Yussuff :** Merci d'être ici. Votre déclaration préliminaire m'a laissé perplexe. Vos propos représentent tout un blâme à l'égard du système bancaire et mettent en lumière ce à quoi vous faites face régulièrement et le fait que les consommateurs n'ont pas l'impression qu'il y a réellement une justice quant aux fraudes dont ils font l'objet régulièrement. Nous entendons régulièrement dire à quel point cela nuit aux personnes qui ont des moyens limités au départ, peu importe la région où elles vivent dans ce pays.

Nous sommes devant un projet de loi qui nous offrirait l'occasion de mettre en place des mesures visant à obliger les banques à rendre davantage de comptes pour résoudre ce problème. Toutefois, on nous dit que ce problème est à l'étude à l'autre endroit et qu'il nous sera peut-être soumis. Comment sommes-nous censés donner aux consommateurs l'assurance que les mesures limitées proposées dans ce projet de loi mettront fin à la fraude dans le système? Soit dit en passant, nous sommes tous censés faire confiance aux banques, moi y compris; j'utilise les mêmes applications et le même système que tout le monde au pays. D'après ce que vous avez dit, si on me fraudait, je ne devrais pas m'attendre à ce que la banque règle mon problème de quelque façon que ce soit.

C'est assez triste, pour être honnête avec vous. Nous sommes un pays industrialisé qui a la capacité d'adopter rapidement des lois et des règlements pour aider les gens dont les moyens sont limités et qui font constamment l'objet de fraudes. Pourtant, le gouvernement semble se traîner les pieds pour prendre les mesures nécessaires pour que nous puissions en arriver là.

Que répondriez-vous à cela, compte tenu de votre responsabilité d'essayer de réduire l'ampleur des enquêtes menées à l'égard des banques, pour que ce problème soit résolu?

**Mme Bradley :** Vous soulevez une question très importante. Je dois dire qu'à ma connaissance, il n'y a pas de solution miracle pour empêcher la fraude ou pour empêcher les gens d'en être victimes. C'est un problème dans le monde entier. Différents pays et gouvernements essaient de multiples façons d'aborder ce problème chez eux, tout comme le Canada essaie de s'y attaquer ici.

La fraude est un problème complexe, et le défi, c'est que les fraudeurs sont ingénieux. Il ne s'agit plus de fraudes des grands-parents ou d'arnaques de type prince nigérian, dont les victimes sont souvent dépeintes comme responsables de ce qui leur arrive. Les fraudes que nous voyons tous les jours sont très

ingenious in terms of how they ensnare people into giving up their credentials or their money.

The solutions that I'm aware of that have been implemented worldwide tend to take a very multipronged approach, and there is no consensus yet on exactly what it is that is the solution to this problem, as far as I know.

So, our view is that any movement toward fraud detection, prevention, reporting and information sharing is a positive.

**Senator Yussuff:** Given the data that banks are supposed to report, do you think the information we get from the bank is accurate to give us the real picture of what is going on with regard to consumer fraud? One of my colleagues, in an engagement with the Toronto Police Service, said that, from their perspective, the vast majority of fraud is not even reported by the banks to the agencies of government they are supposed to be reporting to.

Do you think the statistics we are getting from the banks are accurate? Do they represent what is going on?

**Ms. Bradley:** One of the changes in Bill C-15 that will be very meaningful is that there is a specific obligation on banks to identify, track and report instances of fraud. That will also represent an improvement over the status quo that will help inform a more national perspective on the fraud issue in Canada.

**Senator Yussuff:** Thank you.

**Senator Ringuette:** I have two quick questions.

First, you said that you were serving 1,500 financial institutions. So you are counting all the branches of the different banks.

**Ms. Bradley:** No, that includes a high number of small investment firms across the country. We have all of the banks, which are about 120 banks and federal trusts and loan companies, 115 or 120 credit unions, and the rest of the firms are in the investment industry.

**Senator Ringuette:** Okay.

Remind me again: Who supplies your operating budget?

**Ms. Bradley:** Our funding is 100% recuperated from participating firms, so they are from the fees that we charge.

**Senator Ringuette:** Colleagues, this puts the issue into context.

sophistiquées et presque sournoisement ingénieuses pour ce qui est de la façon dont elles incitent les gens à divulguer leurs renseignements personnels ou à donner leur argent.

Les solutions que je connais et qui ont été mises en œuvre à l'échelle mondiale tendent à reposer sur une approche très multidimensionnelle, et il n'y a pas encore de consensus sur ce qu'est exactement la solution à ce problème, à ma connaissance.

Nous sommes donc d'avis que tout mouvement vers la détection, la prévention, le signalement et l'échange de renseignements en matière de fraude est positif.

**Le sénateur Yussuff :** Compte tenu des données que les banques sont censées déclarer, croyez-vous que l'information qu'elles nous fournissent est suffisamment exacte pour nous donner une idée réelle de ce qui se passe en matière de fraude contre les consommateurs? Selon un de mes collègues, qui a communiqué avec les services de police de Toronto, ceux-ci sont d'avis que la grande majorité des fraudes ne sont même pas signalées par les banques aux organismes gouvernementaux auxquels elles sont censées faire rapport.

Pensez-vous que les statistiques fournies par les banques sont exactes? Représentent-elles ce qui se passe réellement?

**Mme Bradley :** L'un des changements prévus dans le projet de loi C-15 qui sera très important, c'est que les banques seront tenues d'identifier et de signaler les cas de fraude. Cela représentera également une amélioration par rapport au statu quo et devrait contribuer à éclairer une perspective plus nationale sur le problème de la fraude au Canada.

**Le sénateur Yussuff :** Merci.

**La sénatrice Ringuette :** J'ai deux brèves questions.

Premièrement, vous avez dit que vous desserviez 1 500 institutions financières. Vous comptez donc toutes les succursales des différentes banques.

**Mme Bradley :** Non, cela comprend un grand nombre de petites entreprises d'investissement partout au pays. Nous servons toutes les banques, soit environ 120 banques, fiducies fédérales et sociétés de prêts, 115 ou 120 coopératives de crédit. Les autres entreprises sont dans le secteur des investissements.

**La sénatrice Ringuette :** D'accord.

Rappelez-moi encore : D'où provient votre budget de fonctionnement?

**Mme Bradley :** Notre financement vient à 100 % des entreprises participantes, c'est-à-dire qu'il provient des droits que nous exigeons.

**La sénatrice Ringuette :** Chers collègues, cela met les choses en contexte.

Then you said in your statement that you have no legal or regulatory means, and it is hard to bite the hand that feeds us. How often do you meet with OSFI, which does have some legal and regulatory means for these institutions in regard to the complaints that you are getting in the fraud cases — and the example you can provide OSFI to put pressure because they have the means to put pressure? How often do you meet with OSFI?

**Ms. Bradley:** We are regulated under the Bank Act, as well. To address the first part of your question — or the implication of it — we are entirely funded through fees from the industry, but I think it is important for context to understand that industry participants are required to belong to OBSI and to pay our fees. I don't believe it presents a conflict of interest of any kind.

**Senator Ringuette:** I'm not implying that; I asked you a question, and you answered.

My current question is: How often do you meet with OSFI, which has some power to use that you have stated you don't have?

**Ms. Bradley:** We do not have a reporting relationship to OSFI, but we do have a reporting relationship with the Financial Consumer Agency of Canada with which we meet regularly. It has the primary responsibility for market conduct regulation for Canada's banks. We meet with them regularly. We extensively report our data to them and discuss issues and systemic issues with them.

**Senator Ringuette:** I have no further questions, chair.

[*Translation*]

**Senator Dalphond:** I believe an external audit is conducted every five years. The latest report from 2020 was quite positive. You are processing requests faster and faster, and the services are good. Congratulations. Often, we read the opposite. Well done.

I would like to get back to the topic of fraud, which my colleague Senator Yussuff raised earlier. You will have seen in Bill C-15 that banks will be required to report any fraud that is discovered or reported to them to the regulatory authority. However, this information will be kept confidential and will not be made public. When the bank representatives testified, I asked why this information was not being made public. I understood that they don't agree with making it public. However, if consumers knew that Bank X had a 1% fraud rate and Bank Z had a 10% fraud rate, they might choose Bank X over Bank Z. This would promote consumer choice.

Ensuite, vous avez dit dans votre déclaration que vous ne disposez pas de moyens légaux ou réglementaires, et il est difficile de mordre la main qui nous nourrit. À quelle fréquence rencontrez-vous le BSIF, qui dispose de moyens juridiques et réglementaires à l'égard de ces institutions pour ce qui est des plaintes que vous recevez dans les cas de fraude — et quel exemple pouvez-vous donner au BSIF pour qu'il exerce des pressions, parce qu'il a les moyens de le faire? À quelle fréquence rencontrez-vous le BSIF?

**Mme Bradley :** Nous sommes aussi régis par la Loi sur les banques. Pour répondre à la première partie de votre question — ou à ce qu'elle laisse entendre —, nous sommes entièrement financés par l'industrie, mais je pense qu'il est important, pour mettre les choses en contexte, de comprendre que les participants de l'industrie sont tenus d'adhérer à l'OSBI et de payer les droits d'adhésion. Je ne crois pas qu'il y ait de conflit d'intérêts.

**La sénatrice Ringuette :** Ce n'est pas ce que je veux dire; je vous ai posé une question et vous y avez répondu.

Ma vraie question est la suivante : à quelle fréquence rencontrez-vous le BSIF, qui a un certain pouvoir que vous dites ne pas avoir?

**Mme Bradley :** Nous n'avons pas de rapports hiérarchiques avec le BSIF, mais nous en avons avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, que nous rencontrons régulièrement. C'est elle qui est principalement responsable de la réglementation des pratiques commerciales pour les banques canadiennes. Nous rencontrons ses représentants régulièrement. Nous leur transmettons beaucoup de données et discutons avec eux des problèmes systémiques.

**La sénatrice Ringuette :** Je n'ai pas d'autres questions, monsieur le président.

[*Français*]

**Le sénateur Dalphond :** Je crois qu'un audit externe est fait tous les cinq ans. Le dernier rapport de 2020 était assez positif. Vous traitez les demandes de plus en plus vite et les services sont bien. Félicitations. Souvent, on lit plutôt le contraire. Bravo.

Je reviens sur le sujet des fraudes que mon collègue le sénateur Yussuff a soulevé plus tôt. Vous avez vu dans le projet de loi C-15 que les banques devront faire rapport à l'autorité réglementaire des fraudes qui sont découvertes ou qui sont signalées aux banques. Cependant, cette information sera gardée confidentielle, elle ne sera pas rendue publique. Lorsque les représentants des banquiers ont témoigné, j'ai demandé pourquoi on ne rendait pas publiques ces informations. J'ai bien compris qu'ils ne sont pas d'accord à les rendre publiques. Or, si le consommateur savait que la banque X a 1 % de fraude et que la banque Z en a 10 %, peut-être choisirait-il la banque X plutôt que la banque Z. Le choix du consommateur serait favorisé.

In your annual report, I see that you mention the complaints received, give the names of the institutions, discuss the size of the institutions, and indicate the number of complaints received for each one. We can therefore compare the figures and see that some have more complaints than others. Does publishing these figures create problems for the banks? After all, I don't see why consumers shouldn't know the number of fraud cases that each bank is required to deal with, detect, or fail to detect.

[English]

**Ms. Bradley:** At OBSI, we are fully committed to transparency and to public reporting of the data that we have that we think might be of interest to all of the stakeholders that we serve, whether that is consumers, regulators or financial services industry participants also. Our view is that it is helpful for a whole range of decision-making purposes. That's a core commitment of ours.

[Translation]

**Senator Dalphond:** How is it that you have reached a plateau since 2023 or 2024 in terms of the complaints you receive? Does that mean the system is working well? Have you reached cruising speed? Is this a sign that people are no longer coming to you? In your opinion, what explains this plateau over the past two or three years? I don't know if this is still the case this year, as I haven't seen the latest figures.

[English]

**Ms. Bradley:** Hopefully, it is a plateau. We have experienced a lot of growth over the last few years. Something that we can observe over the 30 years that we have been providing this service is that there has been a steady growth in bank complaint escalation to OBSI literally every year for 30 years. There are a lot of potentially interesting reasons for that. I would like to believe, and I think it may be the case, that there is a growing awareness of consumers in Canada that they can escalate their complaints, that their complaints to banks or large financial institutions are not futile, and that they can assert their rights.

Having said that, we tend to see large changes in complaint volume when there is a change in the environment, either an economic downturn or a change in the regulatory structure that's behind that.

**The Deputy Chair:** Thank you.

Dans votre rapport annuel, je constate que vous parlez des plaintes reçues, vous donnez le nom des institutions, vous parlez de la taille des institutions et vous indiquez le nombre de plaintes reçues pour chacune. Nous pouvons donc comparer les chiffres et constater que certaines ont plus de plaintes que d'autres. Cela crée-t-il des problèmes pour les banques de publier ces chiffres? Enfin, je ne vois pas pourquoi le consommateur ne saurait pas le nombre de fraudes que chaque banque est obligée de subir, dépister ou ne pas dépister.

[Traduction]

**Mme Bradley :** À l'OSBI, nous avons un engagement clair de transparence et de publication des données dont nous disposons qui pourraient intéresser tous les intervenants que nous servons, qu'il s'agisse des consommateurs, des organismes de réglementation ou des participants du secteur des services financiers. Nous sommes d'avis que cela est utile pour toute une gamme de fins décisionnelles. C'est l'un de nos principaux engagements.

[Français]

**Le sénateur Dalphond :** Comment se fait-il que vous ayez atteint un plateau depuis 2023 ou 2024 en ce qui a trait aux plaintes que vous recevez? Cela veut-il dire que le système va bien? Vous avez atteint votre vitesse de croisière? C'est signe que les gens ne vont plus à vous? Selon vous, qu'est-ce qui explique ce plateau depuis deux ou trois ans? Je ne sais pas si c'est encore le cas cette année, je n'ai pas vu les derniers chiffres.

[Traduction]

**Mme Bradley :** Il est à souhaiter qu'il s'agisse d'un plateau. Nous avons connu une forte croissance au cours des dernières années. Ce que nous avons pu observer au cours des 30 années pendant lesquelles nous avons fourni ce service, c'est qu'il y a littéralement eu une augmentation constante du nombre de plaintes contre les banques qui sont transmises à l'OSBI chaque année depuis 30 ans. Il y a beaucoup de raisons potentiellement intéressantes qui expliquent cela. J'aimerais croire, et je pense que c'est peut-être le cas, que les consommateurs canadiens sont de plus en plus conscients qu'ils peuvent transmettre leurs plaintes à un palier supérieur, que leurs plaintes auprès des banques ou des grandes institutions financières ne sont pas futiles, et qu'ils peuvent faire valoir leurs droits.

Cela dit, nous avons tendance à voir de grands changements dans le volume des plaintes lorsque l'environnement évolue, qu'il s'agisse d'un ralentissement économique ou d'un changement dans la structure réglementaire qui sous-tend cela.

**Le vice-président :** Merci.

**Senator C. Deacon:** Apologies to colleagues and to our witness, Ms. Bradley. I was asked by another committee to be answering media calls this afternoon. I do apologize. Mr. David Dlab, who works in my office, has been helping me keep up with the questions that have been asked that I have wanted to ask.

One that hasn't been asked is around the reverse onus that the British have put in place with banks. Right now, there are a few things improving, but there are a lot of folks who are not experiencing that as much as they should.

As well, you did note the differences in fraud prevention practices between financial institutions. The best practices are not being generalized across the sector, and then we haven't had good reporting as well from the banks. The Office of the Superintendent of Financial Institutions has their security and integrity rules, but they don't get the data that they can count on as to which banks are doing the best job.

What is the opportunity around a reverse-onus approach where the banks are responsible for fraud unless they can prove that the customer is negligent or complicit and that they have gotten the evidence? Right now, it is the other way around. The customer has no evidence; the bank has it all. They are guilty until the bank decides they are innocent.

**Ms. Bradley:** Thanks for the question. It will be interesting to see the results of that policy shift, and it is early days for that in the U.K.

One of the issues that we face in applying the rules that currently exist is determining the boundaries of, for example, gross negligence, gross faults that exist for credit card products, and determining whether the consumer has been reasonable in their conduct, which is a standard that we apply when we are considering cases as well.

The level of proof that will be required is an interesting question. I can say from the cases that we deal with, the nature of the evidence is usually scant. The evidence might include the consumer story about what happened and the bank's records of what exactly transpired in the account, for example, that the account was accessed from a certain IP address, that security questions were answered correctly or incorrectly, that there was or wasn't biometric identification and the time stamps of how everything has been approached.

Very often, that's the only evidence in a case. Thinking about how a reverse onus will be implemented on the ground is very interesting, and I look forward to talking to my colleagues about that at the Financial Ombudsman Service, in the U.K., as well as

**Le sénateur C. Deacon :** Je souhaite m'excuser auprès de mes collègues et de notre témoin, Mme Bradley. Un autre comité m'a demandé de répondre aux appels des médias cet après-midi. M. David Dlab, qui travaille dans mon bureau, m'a aidé à faire un suivi des questions que je voulais poser et qui l'ont été par d'autres.

Une question qui n'a pas été posée concerne l'inversion du fardeau de la preuve que les Britanniques ont mis en place avec les banques. À l'heure actuelle, certaines choses s'améliorent, mais il y a beaucoup de gens qui n'en profitent pas autant qu'ils le devraient.

Par ailleurs, vous avez noté les différences entre les pratiques de prévention de la fraude des institutions financières. Les pratiques exemplaires ne sont pas généralisées dans l'ensemble du secteur, et il y a des lacunes dans les données déclarées par les banques. Le Bureau du surintendant des institutions financières a ses propres règles en matière de sécurité et d'intégrité, mais il n'obtient pas les données sur lesquelles il pourrait compter pour savoir quelles banques font le meilleur travail.

Quelles sont les possibilités offertes par l'inversion du fardeau de la preuve, les banques étant responsables des fraudes, sauf si elles peuvent prouver que le client a fait preuve de négligence ou est complice? À l'heure actuelle, c'est le contraire. Le client n'a aucune preuve; c'est la banque qui les a toutes. Les clients sont considérés comme coupables jusqu'à ce que la banque décide qu'ils sont innocents.

**Mme Bradley :** Merci de la question. Il sera intéressant de voir les résultats de ce changement de politique, qui en est encore à ses tout débuts au Royaume-Uni.

L'un des problèmes auxquels nous faisons face dans l'application des règles actuelles est de déterminer les limites, par exemple, la négligence grave ou les fautes graves dans le cas des produits de carte de crédit, ainsi que de définir si le consommateur a eu une conduite raisonnable. Il s'agit d'une norme que nous appliquons également lorsque nous examinons des cas.

Le niveau de preuve qui sera exigé est une question intéressante. Je peux dire que, d'après les cas dont nous nous occupons, la nature de la preuve est habituellement limitée. Cette dernière peut comprendre la version du consommateur de ce qui s'est passé et les dossiers de la banque concernant les activités dans le compte, par exemple, l'accès au compte à partir d'une certaine adresse IP, des réponses aux questions de sécurité exactes ou erronées, la présence ou non d'une identification biométrique et les données chronologiques de l'événement.

Très souvent, c'est la seule preuve disponible pour un cas. Il est très intéressant de réfléchir à la façon dont l'inversion du fardeau de la preuve sera mise en œuvre sur le terrain, et j'ai hâte d'en discuter avec mes collègues du Service de l'ombudsman des

how they are actually deciding cases and whether it actually is working in the consumer's favour.

**Senator C. Deacon:** Thanks very much. I have a one-minute follow-up.

One of the challenges I find is that there are a lot of substeps that can be put in place. You mentioned one earlier, that in international transfers, you have to turn it off. It is automatically turned on. There should be an opt-in rather than an opt-out. You should have the ability to put protections in place that the bank doesn't allow for. E-transfers, for example, are just extra steps that allow that extra level of security. It may be more cumbersome for you, but some may choose that process to have more security.

It is that sort of effort right now that the banks are not making. It seems that whatever is easiest is what gets put forward, versus me, as a customer, having the ability to choose what is most secure and maybe have a little bit more cumbersome process as a result. There is no incentive for the banks to let me do that at this point.

**Ms. Bradley:** As I mentioned earlier, I think the Bill C-15 changes that give consumers the power to turn on and off designated features — it remains to be seen which features will be designated — but that is potentially very empowering to consumers. However, as you point out, one of the potential shortcomings is that the consumer has to know that they have that choice. They have to be able to assess the risk of the different elements that might be turned on or off. Public education will need to be an important component of that.

**Senator C. Deacon:** Or stricter regulation to ensure, in fact, that it starts there. Thank you.

**The Deputy Chair:** Thank you. I'm going to use the chair's prerogative to ask a question. Not that I'm looking for a Band-Aid on a cancer, because that's what fraud is, but with the greatest respect, we have the ability for home insurance, auto insurance, life insurance, benefits insurance pretty much all offered by the banks, but when you look at the other product offerings, is there not room for fraud insurance through the bank's product offerings?

**Ms. Bradley:** That's an interesting idea. I would observe, though, that a limited liability regime is a form of shared risk, because when you have a limited liability regime — like for example, as exists for credit cards — that protection is being

finances, au Royaume-Uni, de même que des décisions qu'ils prendront et du fait qu'elles seront vraiment favorables au consommateur.

**Le sénateur C. Deacon :** Merci beaucoup. J'ai une question complémentaire d'une minute.

L'un des défis que je constate, c'est qu'il y a beaucoup d'étapes supplémentaires qui peuvent être mises en place. Vous en avez mentionné une tout à l'heure, à savoir la désactivation des transferts internationaux, qui sont activés par défaut. Il devrait y avoir une option d'adhésion plutôt qu'une option de retrait. Il devrait être possible de mettre en place des mesures de protection que la banque ne permet pas, pour les virements électroniques, par exemple; des étapes supplémentaires qui fournissent un autre niveau de sécurité. Il se peut que cela soit plus lourd pour certains, mais d'autres choisiront peut-être de procéder ainsi pour avoir un niveau de sécurité supplémentaire.

C'est le genre d'effort que les banques ne font pas à l'heure actuelle. Il semble que l'on adopte la solution de facilité, plutôt que de me permettre à moi, en tant que client, de pouvoir choisir ce qui est le plus sécuritaire, en subissant peut-être un processus un peu plus lourd. Rien n'incite les banques à laisser les consommateurs faire cela pour l'instant.

**Mme Bradley :** Comme je l'ai mentionné plus tôt, je pense que les changements apportés par le projet de loi C-15 qui donnent aux consommateurs la possibilité d'activer et de désactiver certaines fonctionnalités — il reste à voir lesquelles ce sera —, pourraient être très habilitants pour eux. Cependant, comme vous l'avez souligné, une des lacunes potentielles est que le consommateur doit savoir qu'il a ce choix. Il doit être en mesure d'évaluer le risque des différentes fonctionnalités qui pourraient être activées ou désactivées. La sensibilisation du public devra être un aspect important de cela.

**Le sénateur C. Deacon :** Ou une réglementation plus stricte pour s'assurer que cela se produit dans les faits. Merci.

**Le vice-président :** Merci. Je vais user de la prérogative du président pour poser une question. Je ne veux pas chercher un remède miracle pour un cancer, parce que c'est ce qu'est la fraude, mais avec tout le respect que je vous dois, nous pouvons souscrire à une assurance habitation, à une assurance automobile, à une assurance-vie et aux assurances qui sont presque toutes offertes par les banques, mais n'y a-t-il pas de place pour l'assurance contre la fraude dans les produits offerts par les banques?

**Mme Bradley :** C'est une idée intéressante. Je ferais cependant remarquer qu'un régime de responsabilité limitée est une forme de risque partagé, parce que lorsqu'on a un tel régime — comme celui qui existe pour les cartes de crédit, par

paid for by all users of credit cards. That is how fees work, and it is certainly a model that could be expanded to other product areas.

**The Deputy Chair:** Okay. senators, we don't have much time, so what I would recommend is if you want to place your questions on the record, we will receive written answers back.

**Senator Marshall:** I think you were saying earlier that the institutions all have different policies or procedures, et cetera. My question is wouldn't it be better for the consumer if there was some standardization with regard to policies and procedures instead of letting everybody go on their own?

**The Deputy Chair:** Thank you.

**Senator Loffreda:** You did mention that many consumers do know that they have access to an escalation process, and given the amendments, do you feel that it does improve access to redress? Also, given the sophistication of AI and the acceleration of the sophistication of AI — I mean, the numbers are baffling, \$643 million lost to fraud by Canadians in 2024 — that's amazing. It is a lot of money. Do you feel more should be done, or are these amendments sufficient? I find it is a good first step, but do you not feel that we should be going a little quicker in protecting the consumer? Or do you feel this is the most that could be done at this point in time?

**The Deputy Chair:** Thank you, senator.

**Senator Fridhandler:** I was surprised to see in your report investment dealers and Exempt Market Dealers, or EMDs, and investment other being federal agencies, and many of those are provincial, and at the same time, the jurisdiction for not only enforcement against some of these players comes from securities commissions, whether it is under their passport — national agreements or — and that the Canadian Investment Regulatory Organization, or CIRO, regulates and arbitrates somewhat complaints by investment. How do you work together with the provincial regimes and the enforcement mechanisms that they have?

**The Deputy Chair:** Thank you.

**Senator Yussuff:** You have a unique perch in the sense you have an international place in which you go and talk to your colleagues. Given what we are doing here in terms of best practices, are you getting more excited that you are going to get the tools necessary to do your job more efficiently and effectively?

exemple —, cette protection est payée par tous les utilisateurs. C'est sur cela que sont basés les frais, et il s'agit certainement d'un modèle qui pourrait être étendu à d'autres secteurs de produits.

**Le vice-président :** D'accord. Honorables sénateurs et sénatrices, nous n'avons pas beaucoup de temps. Je vous recommande donc de nous faire part de vos questions, pour qu'elles figurent au compte rendu, afin que nous puissions recevoir des réponses par écrit.

**La sénatrice Marshall :** Je pense que vous avez dit plus tôt que les institutions ont toutes des politiques ou des procédures différentes, et ainsi de suite. Ma question est la suivante : ne serait-il pas préférable pour le consommateur qu'il y ait une certaine uniformisation des politiques et des procédures, plutôt que de laisser tout le monde se débrouiller tout seul?

**Le vice-président :** Merci.

**Le sénateur Loffreda :** Vous avez mentionné que de nombreux consommateurs savent qu'ils ont accès à un processus d'intervention par palier, et compte tenu des modifications apportées, croyez-vous que cela améliore l'accès aux recours? De plus, étant donné la sophistication de l'intelligence artificielle et son accélération — je veux dire, les chiffres sont ahurissants, 643 millions de dollars perdus à cause de fraudes par des Canadiens en 2024 —, c'est incroyable. C'est beaucoup d'argent. Croyez-vous qu'il faudrait en faire plus, ou ces amendements sont-ils suffisants? Je trouve que c'est une bonne première étape, mais ne croyez-vous pas qu'on devrait aller un peu plus vite pour protéger le consommateur? Ou pensez-vous que c'est tout ce qui peut être fait à l'heure actuelle?

**Le vice-président :** Merci, sénateur.

**Le sénateur Fridhandler :** J'ai été surpris de voir dans votre rapport des courtiers en valeurs mobilières et des courtiers sur le marché non réglementé, ainsi que des services d'investissements autres que des organismes fédéraux, dont bon nombre relèvent des provinces, alors que parallèlement, la compétence pour faire appliquer la loi contre certains de ces intervenants provient non seulement des commissions des valeurs mobilières, que ce soit en vertu de leur passeport ou d'ententes nationales, et que l'Organisme canadien de réglementation des investissements, ou OCRI, réglemente et arbitre certaines plaintes. Comment collaborez-vous avec les régimes provinciaux et leurs mécanismes d'application?

**Le vice-président :** Merci.

**Le sénateur Yussuff :** Vous disposez d'une tribune unique en ce sens que vous avez un lieu de rencontre avec vos collègues internationaux. Compte tenu de ce que nous faisons ici sur le plan des pratiques exemplaires, êtes-vous plus enthousiaste à l'idée d'obtenir les outils nécessaires pour faire votre travail de façon plus efficiente et efficace?

**The Deputy Chair:** Thank you. Any other questions from the committee? Well, thank you, Ms. Bradley.

**The Deputy Chair:** For our second panel, we are hearing from three witnesses representing the Financial Consumer Agency of Canada, Ms. Shereen Benzvy Miller, Commissioner, and Mr. Frank Lofranco, Deputy Commissioner of Supervision and Enforcement, and Ms. Manon Bombardier, Deputy Commissioner of Research, Policy and Education. Ms. Benzvy Miller, I may understand that you have brief opening remarks. Following your remarks, senators will ask their questions. The floor is yours.

**Shereen Benzvy Miller, Commissioner, Financial Consumer Agency of Canada:** Good evening, members of the committee. Thank you for the opportunity to appear before you today.

[Translation]

We welcome the chance to contribute to the consideration of Bill C-15 by appearing before your committee.

Let me begin with a brief overview of our mandate and some of our recent work.

Our mission is to foster trust in Canada's financial system by protecting financial consumers and empowering them to make informed decisions. Our work helps keep the financial system safe, fair and strong for everyone. This is a role we share with our regulatory partners, such as the Office of the Superintendent of Financial Institutions, which is responsible for prudential regulation.

[English]

As a regulator, we supervise the compliance of federally regulated financial entities, such as banks, with consumer protection measures set out in legislation, public commitments and codes of conduct. In addition to our supervisory role, FCAC leads and works with stakeholders across the country on a National Financial Literacy Strategy.

At the heart of our work is a commitment to preventing harm to consumers. This principle guides our research, policy and financial literacy efforts, and is the focus of our proactive supervision of the industry. We use data to identify risk, research to understand risk and supervision to address risk, and, when needed, we act swiftly.

**Le vice-président :** Merci. Le comité a-t-il d'autres questions? Eh bien, merci, madame Bradley.

**Le vice-président :** Pour notre deuxième groupe de témoins, nous accueillons trois représentants de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada : Mme Shereen Benzvy Miller, commissaire, M. Frank Lofranco, commissaire adjoint, Surveillance et mise en application, et Mme Manon Bombardier, commissaire adjointe, Recherche, politiques et éducation. Madame Benzvy Miller, je crois comprendre que vous avez une brève déclaration préliminaire. À la suite de votre intervention, les sénateurs et les sénatrices vous poseront leurs questions. La parole est à vous.

**Shereen Benzvy Miller, commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada :** Bonsoir, mesdames et messieurs. Je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant vous aujourd'hui.

[Français]

Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de contribuer à l'étude du projet de loi C-15 en comparaisant devant votre comité.

Permettez-moi de commencer en vous donnant un aperçu de notre mandat et de certains de nos travaux récents.

Notre mission consiste à favoriser la confiance à l'égard du système financier du Canada en protégeant les consommateurs de produits et services financiers et en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées. Notre travail contribue à assurer la sécurité, l'équité et la solidité du système financier pour chaque personne. C'est un rôle que nous assumons en collaboration avec nos partenaires en matière de réglementation, comme le Bureau du surintendant des institutions financières, qui est responsable de la réglementation prudentielle.

[Traduction]

En tant qu'organisme de réglementation, nous surveillons la conformité des entités financières sous réglementation fédérale, comme les banques, aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans les textes de loi, les engagements publics et les codes de conduite. En plus d'assumer son rôle de surveillance, l'ACFC dirige la Stratégie nationale pour la littératie financière et collabore avec les intervenants partout au pays à cet égard.

L'engagement à prévenir les préjudices pour les consommateurs est au cœur de notre travail. Ce principe oriente nos travaux en matière de recherche, de politiques et de littératie financière, et est l'élément central de notre surveillance proactive de l'industrie. Nous utilisons les données pour recenser les risques, la recherche pour comprendre les risques, notre rôle de supervision pour gérer les risques, et, au besoin, nous agissons rapidement.

For example, in early 2023, as Canadians were grappling with the financial impacts of the pandemic, we issued a regulatory guideline outlining our expectations for banks to proactively contact mortgage holders showing signs of financial stress that could put them at risk of default.

As of September 2025, more than 144,000 mortgage holders had been offered relief measures. This helped Canadians avoid more than \$7 million in penalties and fees that would have resulted from late or missed mortgage payments.

No bank should ever benefit from a negative consumer experience. When financial institutions breach their market conduct obligations in ways that harm consumers, institutions should make those consumers whole.

As a result of FCAC's supervision and enforcement, since 2024, more than \$100 million has been reimbursed to consumers and businesses. In addition, since 2022, regulated entities have paid nearly \$30 million in penalties for violations of consumer protection provisions. We publish the nature of each violation, the name of the entity and the amount of the penalty. This transparency, required by the Financial Consumer Agency of Canada Act, promotes compliance and builds trust and confidence in Canada's financial system.

Beyond enforcement, our research and education collaborations with non-profit, public and private sector partners help lead to better financial outcomes for Canadians. For instance, we recently launched the Research and Data Exchange, or RDX, an online hub that gives Canada's financial ecosystem clear, actionable data and insights, helping partners understand the trends and tailor their financial literacy programs to meet the needs of Canadians.

By turning complex research into actionable evidence, the RDX strengthens stakeholders' ability to design, target and evaluate effective financial literacy initiatives.

[Translation]

Finally, Mr. Chair, I want to highlight the Financial Consumer Agency of Canada's readiness to take on the supervision of amendments to the Bank Act to address consumer-targeted fraud.

Par exemple, au début de 2023, alors que de nombreux Canadiens étaient aux prises avec les répercussions financières de la pandémie, nous avons publié une ligne directrice réglementaire décrivant nos attentes à l'égard des banques pour qu'elles communiquent de façon proactive avec les détenteurs de prêts hypothécaires présentant des signes de stress financier et à risque de se retrouver en situation de défaut de paiement.

En date de septembre 2025, plus de 144 000 détenteurs de prêts hypothécaires s'étaient fait offrir des mesures d'allègement. Cela a aidé les Canadiens à éviter plus de 7 millions de dollars en pénalités et autres frais qu'ils auraient encourus en raison de paiements hypothécaires en retard ou manqués.

Aucune banque ne devrait profiter de l'expérience négative d'un consommateur. Lorsque les institutions financières manquent à leurs obligations en matière de pratiques commerciales d'une manière qui porte préjudice aux consommateurs, elles devraient indemniser ces derniers.

Les activités de surveillance et de mise en application de l'ACFC ont permis de faire ce qui suit. Depuis 2024, plus de 100 millions de dollars ont été remboursés à des comptes de consommateurs et d'entreprises. De plus, depuis 2022, les entités réglementées ont payé près de 30 millions de dollars en pénalités pour des infractions aux dispositions relatives à la protection du consommateur. Nous publions la nature de chaque infraction, le nom de l'entité concernée et le montant de la pénalité. Cette transparence, qui est exigée aux termes de la Loi sur l'ACFC, favorise la conformité et renforce la confiance du public à l'égard du système financier du Canada.

En plus de nos activités de mise en application, nos collaborations en matière de recherche et d'éducation avec nos partenaires du secteur public, privé et sans but lucratif contribuent à l'amélioration des résultats financiers pour les Canadiens. Par exemple, nous avons récemment lancé notre plateforme Échange pour la recherche et les données, un carrefour en ligne qui fournit des données et des renseignements clairs et exploitables sur l'écosystème financier du Canada, ce qui aide les partenaires à comprendre les tendances et à adapter leurs programmes de littératie financière de manière à répondre aux besoins des Canadiens.

En transformant des recherches complexes en données probantes exploitables, la plateforme renforce la capacité des intervenants à concevoir, cibler et évaluer des initiatives efficaces en matière de littératie financière.

[Français]

Enfin, monsieur le président, je tiens à souligner que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est prête à assurer la surveillance des modifications apportées à la Loi sur les banques afin de lutter contre la fraude ciblant les consommateurs.

We welcome the new amendments. Fraud is a serious and growing threat to Canadians' financial well-being and the economy, both in scale and sophistication.

[English]

Budget 2025 includes other measures that impact FCAC, which will contribute to empowering consumers and advancing their interests. These include a proposal to introduce a code of conduct for the prevention of economic abuse for federally regulated banks, and a request that FCAC prepare a report on the structure, level and transparency of fees charged by Canadian banks.

My team has begun the study of fees, which we expect to complete in the spring. Our report will support the Department of Finance's focus on improving competition and innovation in the banking sector, including a better understanding of the relationship between banking fees and competition.

[Translation]

In closing, I will underline that our expertise in supervision and enforcement, research on consumer behaviour and the evolving digital financial landscape positions the Financial Consumer Agency of Canada well for this work.

[English]

I look forward to the committee's questions and to sharing how FCAC protects and empowers financial consumers across Canada. Thank you.

**Senator Yussuff:** Thank you for being here. I don't envy your responsibility given the challenge we are faced with in regard to fraud in the banking and financial system in the country. From your experience, when consumers lose money to fraud, does the current complaint system actually get them their money back, or does it mean they give them the process without the remedy?

**Ms. Benzvy Miller:** Thank you very much for the question. We are very concerned about the prevalence of fraud and the impact it has on Canadians. You heard about it and were discussing it in your earlier session.

It is something that we are grappling with all the time and talking to our counterparts about. I am very optimistic about the impact of Bill C-15 in the sense that the prevention and detection provisions that every bank will have to put in place should go a long way to helping us understand what is happening to consumers in relation to fraud. We will also be reporting to the

Nous accueillons favorablement les récentes modifications. La fraude est une menace grave et croissante pour le bien-être financier et l'économie des Canadiens, tant sur le plan de l'ampleur que du degré de sophistication.

[Traduction]

Le budget de 2025 prévoit d'autres mesures qui ont une incidence sur l'ACFC et qui contribueront à habiliter les consommateurs et à promouvoir leurs intérêts. Ces mesures comprennent une proposition visant à instaurer un code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière pour les banques sous réglementation fédérale ainsi qu'une demande pour que l'ACFC prépare un rapport sur la structure, le niveau et la transparence des frais imposés par les banques canadiennes.

Mon équipe a commencé l'étude sur les frais, qui devrait être terminée au printemps. Notre rapport aidera le ministère des Finances à se concentrer sur l'amélioration de la concurrence et de l'innovation dans le secteur bancaire, notamment à mieux comprendre le lien entre les frais bancaires et la concurrence.

[Français]

Pour terminer, je tiens à souligner que notre savoir-faire dans les domaines de la surveillance et de la mise en application de la recherche sur le comportement des consommateurs et de l'évolution du contexte financier numérique positionne bien l'Agence de la consommation en matière financière du Canada pour réaliser ce travail.

[Traduction]

Je serai heureuse de répondre aux questions du comité et de vous expliquer comment l'ACFC protège et habilite les consommateurs de produits et services financiers partout au Canada. Merci.

**Le sénateur Yussuff :** Merci d'être parmi nous. Je n'envie pas vos responsabilités compte tenu du défi que représente la fraude dans le système bancaire et financier du pays. D'après votre expérience, quand les consommateurs perdent de l'argent à cause d'une fraude, est-ce que le système actuel de traitement des plaintes leur permet effectivement de récupérer leur argent ou est-ce qu'il leur offre une procédure sans véritable compensation?

**Mme Benzvy Miller :** Merci beaucoup de la question. Nous sommes très préoccupés par la prévalence de la fraude et par ses répercussions sur les Canadiens. Vous en avez entendu parler et en avez discuté à la dernière session.

C'est quelque chose qui nous préoccupe en permanence et dont nous discutons avec nos homologues. J'envisage de façon optimiste les répercussions du projet de loi C-15, en ce sens que les dispositions sur la prévention et la détection que chaque banque devra mettre en place devraient beaucoup nous aider à comprendre ce qui arrive aux consommateurs victimes de

minister annually on the data and the trends that are happening in fraud because we will be asking all the federally regulated financial institutions to provide us with data with regard to how fraud is impacting their customers.

**Senator Yussuff:** That's not the question I asked you, so I will repeat the question one more time.

**Ms. Benzvy Miller:** Please do.

**Senator Yussuff:** From your experience, when consumers lose money to fraud today, does the current complaint system actually get them their money back, or does it mainly give them a process without a remedy?

**Ms. Benzvy Miller:** The complaint process is one way to get their money back. The legislative framework which you were discussing earlier around liability is really the essential tool for determining whether people will be reimbursed and made whole. Each financial institution has to investigate thoroughly. The first remedy is to have a thorough investigation of what has happened, and the second is to determine who carries the burden. Legislatively, if it involves a debit card or a credit card, the liability rests with the financial institution.

**Senator Yussuff:** Do you believe that the changes or proposed changes in the legislation will enhance the ability of consumers to get banks to do what is necessary to provide them with greater protection than they have under current legislation?

**Ms. Benzvy Miller:** I am hopeful that we will move strongly in the direction of stronger protections, partly because fraud is really the responsibility not just for the financial sector but also the telecom and public safety sectors. One of the things about the proposed anti-fraud strategy is that it starts to look at a multidimensional response. It can't just be on consumers or on the banks. Fraud is really a problem that we have to tackle from many directions, and I feel that we are moving toward solutions that will allow us to do that more than ever before.

**Senator Yussuff:** Thank you.

[Translation]

**Senator Henkel:** Thank you for being here and for the answers we are about to receive. This is important for this committee, but also for all citizens. It's a vast subject, and I'm not sure we have all the right answers. I hope to get them from you.

fraude. Nous présenterons également au ministre un rapport annuel sur les données et les tendances en matière de fraude, puisque nous demanderons à tous les établissements financiers sous réglementation fédérale de nous fournir des données concernant l'incidence de la fraude sur leurs clients.

**Le sénateur Yussuff :** Ce n'est pas la question que je vous ai posée. Je vais donc la répéter.

**Mme Benzvy Miller :** S'il vous plaît.

**Le sénateur Yussuff :** D'après votre expérience, quand les consommateurs perdent de l'argent à cause d'une fraude, est-ce que le système actuel de traitement des plaintes leur permet effectivement de récupérer leur argent ou est-ce qu'il leur offre une procédure sans véritable compensation?

**Mme Benzvy Miller :** Le système de traitement des plaintes est l'un des moyens de récupérer leur argent. Le cadre législatif dont vous avez parlé tout à l'heure au sujet de la responsabilité est vraiment l'outil fondamental pour déterminer si les gens seront remboursés et indemnisés. Chaque établissement financier doit procéder à un examen approfondi. Le premier recours passe par un examen approfondi de la situation, et le deuxième permet de déterminer à qui revient la responsabilité. Sur le plan législatif, s'il s'agit d'une carte de débit ou de crédit, la responsabilité incombe à l'établissement financier.

**Le sénateur Yussuff :** Estimez-vous que les changements proposés dans le projet de loi permettront aux consommateurs d'obtenir des banques qu'elles fassent le nécessaire pour leur offrir une meilleure protection que celle que leur garantit la loi actuelle?

**Mme Benzvy Miller :** J'ai bon espoir que nous adopterons des mesures de protection plus strictes, en partie parce que la fraude relève non seulement du secteur financier, mais aussi des secteurs des télécommunications et de la sécurité publique. Le projet de stratégie de lutte contre la fraude envisage une réponse multidimensionnelle. On ne peut pas se limiter aux consommateurs ou aux banques. La fraude est vraiment un problème auquel il faut s'attaquer à beaucoup de niveaux, et j'ai l'impression que nous nous dirigeons vers des solutions qui nous permettront de le faire plus que jamais.

**Le sénateur Yussuff :** Merci.

[Français]

**La sénatrice Henkel :** Merci d'être là et pour les réponses que nous allons obtenir. C'est important pour ce comité, mais aussi pour tous les citoyens. C'est un sujet d'une grande ampleur, et je ne suis pas certaine que l'on a toutes les réponses adéquates. J'espère les obtenir de vous.

In your latest business plan, you state that consumer protection must be based on fair business practices. However, each bank currently sets its own rules on fraud. How does this guarantee real and uniform protection for consumers?

**Ms. Benzvy Miller:** Thank you for the question.

I believe that uniformity of processes in banks is less important than the strength of these internal policies. It's absolutely essential that each institution have policies and practices in place to detect and prevent fraud so that they can stop crime before it happens, before people become victims of fraud. As regulators, we will ensure that every bank not only puts policies and practices in place, but also has good training for their employees, because practices are only effective if employees know how to implement them.

**Senator Henkel:** Thank you. So you believe that uniformity of a system for greater transparency isn't necessary, that banks should continue to operate in silos, in a unique way that is specific to them.

I'll move on to another question.

Bill C-15 stipulates that banks must collect data on fraud and transmit it to your institution. However, there's no obligation to publicly disclose this data, whether it be the number of cases, fraud rates, processing details, or reimbursement rates. So, if there's no public access to this data, how can we verify that banks are actually improving consumer protection?

[English]

**Ms. Benzvy Miller:** The legislation doesn't allow us to publish individual data because we collect data on a confidential basis, bearing in mind that the institutions rely on this confidentiality in order to function. We do publish data when there are egregious breaches. The need to know is such that the legislation has basically allowed us to publish aggregated data, data on trends and data that will help the public to, for instance, be more resilient and make better decisions related to fraud schemes that they come across. We can do all of that. Regarding the concept naming specific institutions, we can also do that when there is a violation of obligations of their market conduct and when they are found to be in breach.

In fact, three days ago, I actually published the name of a bank that was in breach, so we do it. The law allows and encourages us to do it. I think consumers will have what they need to make sound decisions.

Vous indiquez dans votre dernier plan d'activité que la protection des consommateurs doit reposer sur des pratiques commerciales qui sont équitables. Or, chaque banque définit aujourd'hui ses propres règles en matière de fraude. En quoi cela garantit-il une protection réelle et uniforme pour les consommateurs?

**Mme Benzvy Miller :** Merci de la question.

L'uniformité des processus dans les banques est, je pense, moins importante que la force de ces politiques à l'interne. Il faut absolument que chaque institution ait des politiques et des pratiques pour faire la détection et la prévention de la fraude pour qu'elles puissent arrêter le crime avant que cela se produise, avant que les gens deviennent victimes de fraude. Pour nous, en tant que surveillance réglementaire, on s'assurera que chaque banque a sur pied non seulement les politiques et la pratique, mais aussi de bonnes formations pour leurs employés, parce que les pratiques ne sont bonnes que si les employés savent les mettre sur pied.

**La sénatrice Henkel :** Merci. Vous considérez donc que l'uniformité d'un système pour une transparence plus importante n'est pas nécessaire, que les banques doivent continuer d'opérer en silo, de façon unique, plutôt propre à elles.

Je vais passer à une autre question.

Le projet de loi C-15 prévoit que les banques devront recueillir des données sur la fraude et les transmettre à votre institution. Or, il n'existe aucune obligation de diffusion publique de ces données, qu'il s'agisse du nombre de cas, des taux de fraude, des détails de traitement ou des taux de remboursement. Alors, s'il n'y a pas d'accès public à ces données, comment peut-on vérifier que les banques améliorent réellement la protection du consommateur?

[Traduction]

**Mme Benzvy Miller :** La loi ne nous permet pas de publier de données individuelles, parce que nous recueillons des données à titre confidentiel et que les établissements financiers s'appuient sur cette confidentialité pour fonctionner. Nous publions des données en cas de violations flagrantes. Le besoin de savoir est tel que la loi nous permet de publier des données agrégées, des données sur les tendances et des données qui aideront les gens, par exemple, à être plus résilients et à prendre de meilleures décisions face aux manœuvres frauduleuses. Nous pouvons faire tout cela. Quant à l'idée de désigner certains établissements financiers, nous pouvons aussi le faire en cas de violation de leurs obligations en matière de pratiques commerciales et si l'on constate qu'ils sont en infraction.

De fait, il y a trois jours, j'ai publié le nom d'une banque en infraction. Donc, nous le faisons effectivement. La loi nous permet de le faire et nous y invite. Les consommateurs auront ainsi ce dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.

[Translation]

**Senator Henkel:** Perfect. Are you saying that you can maintain, that you do maintain, or that you could maintain a chart that would allow consumers to know whether banks are good at managing these types of fraud and, of course, whether they are doing their best or are responsible for ensuring that consumers can choose the best bank to protect their rights? Do you have this kind of chart or public information on the quality of banks' services when it comes to fraud protection?

**Ms. Benzvy Miller:** Yes and no.

[English]

We don't rank banks. We are not in the business of ranking banks. We do supervision to ensure every bank is meeting its legal obligations.

You heard earlier about the consumer framework that they are all required to meet. There are numerous market obligations, including some that are now going to exist because of this piece of legislation. We supervise their compliance with that. If they are non-compliant, we do publish that, for example. When we find there is an anomaly, we will do a thematic review to look at a number of institutions to see if they are all having problems with that obligation. Then, we will publish the results of that without necessarily naming the institutions.

The impact of that is multifold because all the institutions read our thematic reviews. They look and say, "Oh dear, if they are non-compliant on that, we would be found non-compliant too." They then take corrective action. We actually have compliance-enforcement conversations with banks every single day. We have at least 200 a year, so we are always talking to them about where they are in relation to meeting their obligations in various areas, and now it will include fraud.

**Senator C. Deacon:** Thank you for being with us. I actually want to ask about how you implement your responsibilities in different situations, for example, with consumer education. It is very hard to be effective from Ottawa with communiqués to a website that most financial consumers don't know about.

About two years ago, there was an announcement of free bank accounts. You had worked for 15 months to get a list of banks that would offer free bank accounts, if I'm correct. The only thing I can find is an update from December 2025. I thought it was wild that you were negotiating for that period of time with the banks to get free bank accounts from some of them — some participated and some didn't — rather than just publicizing those financial institutions that offer them. Let the market work. Give

[Français]

**La sénatrice Henkel :** Parfait. Vous dites que vous pouvez maintenir, que vous maintenez ou que vous pourriez maintenir un tableau qui permettrait aux consommateurs de savoir si des banques sont bonnes dans la gestion de ces fraudes et, bien entendu, dans le fait qu'elles puissent faire de leur mieux ou qu'elles sont responsables pour que les consommateurs puissent choisir la meilleure banque pour la protection de leurs droits? Avez-vous ce genre de tableau ou d'information publique sur la qualité des services des banques dans la protection des fraudes?

**Mme Benzvy Miller :** Oui et non.

[Traduction]

Nous ne classons pas les banques. Ce n'est pas notre rôle. Nous exerçons une surveillance pour nous assurer que chaque banque respecte ses obligations juridiques.

On vous a parlé tout à l'heure du cadre de protection des consommateurs que tous les établissements sont tenus de respecter. Il comprend de nombreuses obligations liées au marché, dont certaines seront inscrites dans le projet de loi. Nous surveillons leur conformité à cet égard. Nous publions, par exemple, les cas de non-conformité. En cas d'anomalie, nous procédons à un examen thématique pour vérifier si un certain nombre d'établissements ont tous des problèmes avec telle ou telle obligation. Nous publions ensuite les résultats sans nécessairement nommer les établissements en question.

Les répercussions sont multiples, parce que tous les établissements financiers lisent nos rapports d'examen thématique. Ils en prennent connaissance et se disent : « Oh là là, si ces établissements sont jugés non conformes dans ce cas, nous le serons aussi. » Puis ils prennent des mesures correctives. En fait, nous discutons tous les jours de l'application de la loi avec des banques. Cela arrive au moins 200 fois par an. Nous leur expliquons régulièrement où elles en sont de leurs obligations à divers égards, et cela inclura désormais la fraude.

**Le sénateur C. Deacon :** Merci d'être parmi nous. J'aimerais savoir comment vous vous acquittez de vos responsabilités dans différentes situations, par exemple en matière d'éducation des consommateurs. Il est très difficile d'être efficace à partir d'Ottawa avec des communiqués publiés sur un site Web que la plupart des consommateurs de produits et services financiers ne connaissent pas.

Il y a environ deux ans, on a annoncé la création de comptes bancaires gratuits. Sauf erreur de ma part, vous aviez travaillé pendant 15 mois pour obtenir une liste de banques offrant des comptes bancaires gratuits. Tout ce que j'ai pu trouver est une mise à jour datant de décembre 2025. J'ai trouvé incroyable que vous ayez négocié pendant tout ce temps avec les banques pour obtenir des comptes bancaires gratuits auprès de certaines d'entre elles — certaines ont accepté, d'autres non — plutôt que

institutions that are already going to the trouble of doing it something special, and let the market work because you had to fight for 18 months or whatever it was to get the big banks to rise up.

I heard it again just a minute ago in your answer to a question that the banks rely on confidentiality as it relates to fraud so they can function. I bet they do. Imagine the banks that had a higher level of fraud than other banks were reported. The market would function and drive customers to those banks that have the best safety practices. Why are you not using market forces to help Canadian consumers?

**Ms. Benzvy Miller:** The role of the regulator is to supervise and protect. We work closely with at least 500 NGOs and various organizations that do market analysis. We provide a lot of the research that they then rely on. That's why I mentioned the RDX.

Our role is not a market driver. Our role is to educate Canadians in terms of financial literacy so they know what questions to ask and what tools they can use, for example, when they do account comparisons, credit card comparisons or mortgage opportunity comparisons. We do financial literacy for financial wellness. We also work with a lot of community and grassroots organizations who use our information to do the kind of work you are talking about, which is more of a marketing assessment.

**Senator C. Deacon:** It's not marketing. It is allowing markets to function.

What I'm wondering about in terms of the information and the education that you provide is: Do you have data to talk about what success that effort has in educating consumers relative to the size of the marketplace?

**Manon Bombardier, Deputy Commissioner, Research, Policy and Education, Financial Consumer Agency of Canada:** Thank you, senator, for the question. We have a number of tools on our website, and we get a lot of hits on them. They are very popular, so we know they are being used by a large number of Canadians. We also do experiments. For instance, we worked with schools and organizations like ChatterHigh to experiment with young women. By giving them the information they need to make decisions and build confidence, we have seen some very good results. Just by using a little bit of nudging and giving them the right information at the right time, we see good results, and we are working with educational organizations and community groups to build on

de simplement faire connaître les établissements financiers qui les proposent. Laissez faire le marché. Offrez quelque chose de spécial aux établissements qui font déjà l'effort de le faire, et laissez faire le marché, car vous avez dû vous battre pendant 18 mois ou je ne sais trop combien de temps pour que les grandes banques se mobilisent.

Il y a environ une minute, vous avez répondu que les banques s'appuient sur la confidentialité en matière de fraude pour fonctionner. Évidemment. Imaginez si on publiait les noms des banques aux niveaux de fraude plus élevés que les autres. Le marché ferait son œuvre, et les consommateurs se tourneraient vers les banques dotées des meilleures protections. Pourquoi n'utilisez-vous pas les forces du marché pour aider les consommateurs canadiens?

**Mme Benzvy Miller :** Le rôle de l'organisme de réglementation est de surveiller et de protéger. Nous travaillons en étroite collaboration avec au moins 500 ONG et divers organismes faisant des analyses de marché. Nous fournissons une grande partie de la recherche sur laquelle ils s'appuient. C'est pourquoi j'ai parlé de la plateforme d'échange pour la recherche et les données.

Notre rôle n'est pas d'intervenir sur le marché. Il est d'éduquer les Canadiens en matière de littératie financière afin qu'ils sachent quelles questions poser et quels outils utiliser, par exemple, quand ils comparent des comptes, des cartes de crédit ou des possibilités de prêts hypothécaires. Nous nous occupons de littératie financière pour veiller au bien-être financier. Nous collaborons également avec de nombreux organismes communautaires et locaux qui utilisent nos renseignements pour faire le genre de travail dont vous parlez, c'est-à-dire de l'évaluation commerciale.

**Le sénateur C. Deacon :** Ce n'est pas de l'évaluation commerciale. C'est laisser le marché faire son œuvre.

Au sujet des services d'information et d'éducation que vous fournissez, avez-vous des données sur le succès de ces mesures au regard de la taille du marché?

**Manon Bombardier, commissaire adjointe, Recherche, politiques et éducation, Agence de la consommation en matière financière du Canada :** Merci de votre question, sénateur. Nous proposons sur notre site Web un certain nombre d'outils qui enregistrent beaucoup de visites. Ils sont très populaires, et nous savons donc qu'ils sont utilisés par beaucoup de Canadiens. Nous faisons aussi des expériences. Par exemple, nous avons travaillé avec des écoles et des plateformes comme ChatterHigh pour expérimenter avec des jeunes femmes. En leur donnant l'information dont elles ont besoin pour prendre des décisions et prendre confiance en elles, nous avons obtenu de très bons résultats. En leur donnant un petit coup de pouce et en leur fournissant la bonne information au bon moment, nous

these experiments at a national level. The tools are working, and we are working with the ecosystem to make them available.

**Senator C. Deacon:** What is the size of the market and how much of an impact are you having with your education activities?

**Ms. Bombardier:** We have a national financial literacy strategy, which we established a couple of years back. We are currently assessing the results, so we're collecting the information from the last five years of applying this strategy. It looks at barriers to accessing information and to inclusion. We are looking at making it so they can act, and they do act on the information to make good decisions. We are measuring the results, and hopefully, later in the year, we will be able to publish that, so we will have those answers.

**Senator Loffreda:** Thank you for being here. Very interesting. I was reading that the banks are required to report consumer complaints to the Financial Consumer Agency of Canada and to publish their policies and procedures. Yet, the Financial Consumer Agency of Canada's 2023 industry review of bank complaint-handling procedures found most banks lacked internal policies and procedures for accurately reporting the complaints and filed submissions that omitted required information about the complaints.

So how comfortable are you that the banks could be trusted to create their own policies and procedures for detecting and preventing fraud? Also, with the sophistication of AI, is our legislation sufficient? Have you analyzed or studied what that impact will be — the open banking impact and the sophistication of AI on fraud? I was noting previously the losses in 2024 of \$643 million lost to fraud by Canadians. That's a huge number. There is an impact on the economy.

Something more than what we are doing has to be done. What are your comments on that?

**Frank Lofranco, Deputy Commissioner, Supervision and Enforcement, Financial Consumer Agency of Canada:** I can address that. Thank you for the question.

There are a number of elements to your question. I think the first question you started with is how effective the requirement is for policies and procedures to be in place within institutions. That's a fair question. Having policies and procedures in place is clearly the obligation, but from a supervisory perspective, it is about their effective implementation. Policies and procedures as

obtenons de bons résultats. Nous collaborons avec des organismes d'éducation et des groupes communautaires pour tirer parti de ces expériences à l'échelle nationale. Les outils fonctionnent, et nous travaillons avec l'écosystème pour les rendre disponibles.

**Le sénateur C. Deacon :** Quelle est la taille du marché et quel impact avez-vous grâce à vos activités d'éducation?

**Mme Bombardier :** Depuis quelques années, nous avons une stratégie nationale en matière de littératie financière. Nous évaluons actuellement les résultats en recueillant de l'information sur les cinq dernières années d'application de cette stratégie. Nous examinons les obstacles à l'accès à l'information et à l'inclusion. Nous cherchons à faire en sorte que les gens puissent agir et utiliser l'information pour prendre de bonnes décisions. Nous mesurons les résultats et nous espérons les publier plus tard au cours de l'année. Nous aurons donc ces réponses.

**Le sénateur Loffreda :** Merci d'être parmi nous. Très intéressant. J'ai lu que les banques sont tenues de signaler les plaintes des consommateurs à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et de publier leurs politiques et procédures. Pourtant, l'examen des procédures de traitement des plaintes des banques effectué en 2023 par l'agence a révélé que la plupart des banques ne disposent pas de politiques et de procédures internes pour déclarer avec précision les plaintes et qu'elles ont déposé des mémoires omettant certains renseignements exigibles au sujet des plaintes.

Dans quelle mesure estimez-vous qu'on puisse faire confiance aux banques pour créer leurs propres politiques et procédures de détection et de prévention de la fraude? De plus, compte tenu des avancées de l'intelligence artificielle, notre loi est-elle suffisante? En avez-vous analysé ou étudié les répercussions — je parle de l'incidence du système bancaire ouvert et de l'évolution de l'intelligence artificielle sur la fraude? J'ai pris note tout à l'heure des 643 millions de dollars que les Canadiens ont perdus en raison de fraudes en 2024. C'est énorme. Cela impacte l'économie.

Il faut faire plus que ce que nous faisons actuellement. Qu'en pensez-vous?

**Frank Lofranco, commissaire adjoint, Surveillance et mise en application, Agence de la consommation en matière financière du Canada :** Je vais répondre. Merci de la question.

Votre question comporte plusieurs éléments. Vous avez d'abord demandé dans quelle mesure l'exigence de politiques et de procédures était un moyen efficace. C'est une bonne question. Ces politiques et procédures sont clairement une obligation, mais, du point de vue de la surveillance, c'est l'efficacité de leur mise en œuvre qui importe. Les politiques et procédures relatives

they relate to complaints need to be implemented in a way that enables the timely and effective handling of complaints.

With respect to fraud, the proposal that institutions put in place policies and procedures and detection is less about what is written on paper and more about the exercise of implementation. That exercise of implementation to ensure the effectiveness of policies and procedures that are put in place for whatever objective is the business of supervision.

We do have experience in relation to complaints, which I think was the second part of your question. New standards came into place in 2022 with the Financial Consumer Protection Framework, for example, the requirement to handle complaints within 56 days. We have seen a marked improvement since then. Today, 97% of the complaints reported to us have been handled within 56 days.

I believe there was an earlier question in relation to how many of those complaints are dealt with in a way that satisfies the consumer. I can tell you that two thirds of the complaints reported to us have been handled in a way that the consumer is satisfied. It does leave one third of consumers who might not be, and they can escalate to an external complaint body.

That's the context by which we do our supervisory work.

At the tail end, it does lead to enforcement actions. One hundred million dollars have been remediated to consumers for non-compliance that we have identified and investigated. At the front end, things like policies and procedures in our reviews are preventive in nature; we seek to address the risks before they become widespread or systemic.

Moving to what I believe was the third part of your question, fraud is a complex issue. It requires a whole-of-society, whole of ecosystem approach to deal with. From our perspective, we welcome the proposals and are happy to have a role in this regard because we can leverage our experience with institutions and how to supervise against things like policies and procedures that need to be effective. However, we also recognize we need to do that in partnership with other stakeholders.

From that perspective, I think it is a step in the right direction, and we are well equipped, at least in this regard, to ensure that banks implement requirements in a way that is effective and protects consumers from financial harm.

aux plaintes doivent être mises en œuvre de manière à permettre le traitement rapide et efficace des plaintes.

En matière de fraude, l'idée d'exiger des établissements financiers qu'ils se dotent de politiques et de procédures de détection ne tire pas tant sa valeur de ce qui est écrit sur papier que de l'application de ces mécanismes. La surveillance permet de vérifier si ces mesures d'application garantissent l'efficacité des politiques et des procédures adoptées pour atteindre tel ou tel objectif.

Nous avons effectivement de l'expérience en matière de plaintes, et je crois que c'était la deuxième partie de votre question. De nouvelles normes sont entrées en vigueur en 2022 avec le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, par exemple l'exigence de traiter les plaintes dans un délai de 56 jours. Nous avons constaté une nette amélioration depuis. Aujourd'hui, 97 % des plaintes qui nous sont signalées ont été traitées dans un délai de 56 jours.

Je crois qu'on a demandé tout à l'heure combien de ces plaintes sont traitées à la satisfaction du consommateur. Je peux vous dire que les deux tiers des plaintes qui nous ont été signalées ont été traitées à la satisfaction du consommateur. Il reste effectivement un tiers des consommateurs qui ne le sont peut-être pas, mais ceux-ci peuvent faire appel à un organisme externe de traitement des plaintes.

C'est dans ce contexte que nous faisons notre travail de surveillance.

Cela aboutit effectivement à des mesures concrètes. Cent millions de dollars ont été versés aux consommateurs pour les cas de non-conformité que nous avons repérés et sur lesquels nous avons fait enquête. À l'autre bout du spectre, les politiques et les procédures proposées dans nos examens sont de nature préventive, et nous cherchons à atténuer les risques avant qu'ils ne deviennent généralisés ou systémiques.

Quant à ce qui était, je crois, la troisième partie de votre question, la fraude est un problème complexe. Cela appelle une approche à l'échelle sociétale et écosystémique. Quant à nous, nous accueillons favorablement les propositions et sommes heureux d'avoir un rôle à jouer à cet égard, parce que nous pouvons mettre à profit notre expérience auprès des établissements financiers et notre système de surveillance de choses comme des politiques et des procédures qui doivent faire la preuve de leur efficacité. Mais nous sommes également conscients qu'il faut le faire en partenariat avec d'autres intervenants.

Cela étant, je pense que c'est un pas dans la bonne direction, et nous sommes bien outillés, du moins à cet égard, pour veiller à ce que les banques respectent les exigences de façon efficace et protègent les consommateurs contre les préjudices financiers.

**Senator Loffreda:** Part of my question was about legislation and amendments to this bill. Do you feel they are sufficient to protect the consumer against the level of sophistication that we are seeing in fraud?

**Ms. Benzvy Miller:** I think we are moving progressively toward doing so. As you heard earlier, this a problem worldwide; every jurisdiction is struggling with this. I think we are moving progressively toward solutions that will be impactful and protect consumers.

One of the important things is the ability to collect data and get ahead of the trends and see what is happening to consumers. We have a number of tools we use to talk to consumers to find out what is happening to them. We use a monthly financial well-being monitor, which is research that helps us to put questions in to get feedback from consumers as to how they are actually being impacted by various things. We have the Canadian Financial Capability Survey, modular public opinion research, and tools in the National Financial Literacy Strategy. It is in those conversations with consumers where we will find out if the intended impacts of these legislative changes are improving their lives.

At the end of the day, we need to know what is happening on the ground, both in the banking system but also to consumers directly. It is that two-pronged approach. If you invite me back, I'll be able to tell you whether this did point us in a better direction. I'm hoping it will, and I'm hoping that even getting fraud-based information from financial institutions and the breakdown in the complaints system related to fraud complaints will help us to assess whether the other measures are having the impacts they need to have in terms of protecting consumers day to day.

**Senator Marshall:** I was looking at the data on banking fraud. As you know, it has increased quite significantly over the last number of years. We keep hearing things like support, supervise, obtain data, analyze trends and have standards, but at this point in time consumers — and even some of us senators — would like to see progress, not just with the development of standards, supervision and things like that but actual resolutions that consumers will be happy with.

So, how do we get from the standards, the policies and the supervision into actual resolution so that consumers feel that the concerns about fraud are actually being addressed?

**Ms. Benzvy Miller:** That's a great question. I'm going to ask Mr. Lofranco to talk about our graduated supervision approaches. It really is about supervising things at the coal face. When we say they need policies and procedures to prevent and detect fraud, we have to be working with the financial

**Le sénateur Loffreda :** Une partie de ma question portait sur la législation et sur les amendements à ce projet de loi. D'après vous, est-ce suffisant pour protéger les consommateurs contre des fraudes de plus en plus sophistiquées?

**Mme Benzvy Miller :** Nous faisons des progrès dans cette direction. Comme on vous l'a dit tout à l'heure, cela se joue à l'échelle mondiale, et tous les pays sont aux prises avec ce problème. À mon avis, nous trouvons progressivement des solutions qui auront un impact et qui protégeront les consommateurs.

Ce qui compte, notamment, c'est la capacité de recueillir des données, d'anticiper les tendances et d'observer ce qui arrive aux consommateurs. Nous utilisons un certain nombre d'outils pour communiquer avec les consommateurs afin de savoir ce qui leur arrive. Nous utilisons un moniteur mensuel de bien-être financier, qui nous permet de poser des questions pour obtenir les commentaires des consommateurs au sujet des répercussions de diverses situations. Il y a aussi l'Enquête canadienne sur les capacités financières, la recherche modulaire sur l'opinion publique, et les outils de la Stratégie nationale pour la littératie financière. C'est dans le cadre de ces conversations avec les consommateurs que nous saurons si les répercussions prévues de ces modifications législatives améliorent effectivement leur vie.

Au final, nous devons savoir ce qui se passe sur le terrain, aussi bien dans le cadre du système bancaire que directement pour les consommateurs. C'est une approche à deux volets. Si vous me réinvitez, je pourrai vous dire si cela nous a orientés dans une meilleure direction. J'espère que ce sera le cas, et j'espère que même les données provenant des établissements financiers sur les fraudes et sur les défaillances du système de traitement des plaintes pour fraude nous aideront à évaluer si les autres mesures ont l'impact qu'elles sont censées avoir sur la protection quotidienne des consommateurs.

**La sénatrice Marshall :** J'ai examiné les données sur la fraude bancaire. Comme vous le savez, ce phénomène a considérablement augmenté depuis quelques années. On nous parle constamment de soutien, de surveillance, de collecte de données, d'analyse des tendances, et de normes, mais, à ce stade, les consommateurs — et même certains sénateurs — aimeraient bien voir des progrès, pas seulement sous la forme de normes, de mesures de surveillance, etc., mais de solutions concrètes à la satisfaction des consommateurs.

Alors, comment passer des normes, des politiques et des mesures de surveillance à une véritable solution pour que les consommateurs aient le sentiment que leurs préoccupations en matière de fraude sont effectivement prises en compte?

**Mme Benzvy Miller :** Excellente question. Je vais demander à M. Lofranco de parler de nos méthodes de surveillance graduée. Il s'agit vraiment de surveiller la situation sur le terrain. Quand nous disons que les établissements financiers doivent se doter de politiques et de procédures pour prévenir et

institutions to find out what they are actually doing in both of those areas.

**Senator Marshall:** I would appreciate it if you covered this aspect of every financial institution having their own. Maybe there should be some standardization and standardization at a lower level.

**Mr. Lofranco:** I appreciate the question. Thank you.

Currently, it is a fair statement to say that every institution manages fraud and allegations of fraud differently. The proposal to bring in obligations by way of policies, procedures and other requirements is an exercise in setting a higher standard and, from our perspective, standardizing how institutions will look to handle allegations of fraud and claims of fraud.

The obligation around policies and procedures will have that effect. It will set an expectation that policies and procedures are there to prevent, detect, and I would offer the word “remediate” against fraud experienced by their customers.

When those are established, we are in the business of actively monitoring compliance with that obligation. When we do reviews and identify best practices, and when we see gaps, we look to elevate the standard to deal with those gaps.

Ultimately, where there is non-compliance against obligations, we are empowered to deal with that through a graduated enforcement approach. That might be some fancy language to say this: If there is non-compliance, corrective action is required. If that non-compliance resulted in financial harm, consumers affected need to be made whole.

In the last three years, we have issued 600 enforcement actions. I can appreciate that half a dozen or so have made it to the public spotlight by way of monetary penalties, but the graduated enforcement approach equips us to enforce obligations once they are established by way of regulation.

**Senator Marshall:** Do you think there should be more detailed procedures or policies within all the financial institutions? When we are talking about policies, you think at a very high level. If a consumer has been defrauded, that’s great that there are policies there, but they want to see it translated into actual action or resolution. It seems to me that there is a gap there.

How are you going to close that gap? Are the proposed amendments going to give somebody the authority or wherewithal to close that gap? Standards are great, but I don’t think they are going to bring about people’s satisfaction that, yes, we are making progress on it.

détecter la fraude, nous devons travailler avec eux pour savoir ce qu’ils font réellement à ces deux égards.

**La sénatrice Marshall :** J’aimerais que vous abordiez cette idée que chaque établissement financier ait les siennes. Peut-être devrait-on envisager une uniformisation à un niveau inférieur.

**M. Lofranco :** Je suis sensible à votre question. Merci.

À l’heure actuelle, on peut, à juste titre, dire que chaque établissement gère les cas et les allégations de fraude différemment. L’idée d’imposer des obligations au moyen de politiques, de procédures et d’autres mesures est un exercice visant à fixer une norme plus élevée et, selon nous, à normaliser la façon dont les établissements financiers devront traiter les allégations de fraude et les réclamations pour fraude.

L’obligation de se doter de politiques et de procédures aura cet effet. On s’attendra à ce qu’elles soient mises en place pour prévenir et détecter la fraude, et j’utiliserais le mot « remédier » à la fraude subie par leurs clients.

Lorsque ces mesures seront prises, nous serons en mesure de surveiller activement la conformité à cette obligation. Nos examens nous permettent de circonscrire les pratiques exemplaires, mais aussi les lacunes, et nous cherchons à améliorer la norme pour les combler.

Au final, en cas de non-conformité aux obligations, nous sommes habilités à régler le problème au moyen d’une approche graduelle. C’est peut-être une façon élégante de dire que, en cas de non-conformité, il faut prendre des mesures correctives. Si cette non-conformité entraîne un préjudice financier, les consommateurs touchés doivent être indemnisés.

Depuis trois ans, nous avons pris 600 mesures en ce sens. Je sais bien qu’environ une demi-douzaine de ces sanctions ont été portées à l’attention de la population, mais l’approche graduelle en matière d’application de la réglementation nous donne les moyens de faire respecter les obligations une fois qu’elles sont fixées par voie réglementaire.

**La sénatrice Marshall :** Pensez-vous qu’il devrait y avoir des procédures ou des politiques plus détaillées dans tous les établissements financiers? Quand on parle de politiques, on pense à un très haut niveau. Si un consommateur a été fraudé, c’est très bien qu’il y ait des politiques en place, mais on veut que cela se traduise par une solution ou des mesures concrètes. Il me semble qu’il y a là une lacune.

Comment allez-vous la combler? Les amendements proposés vont-ils donner à quelqu’un le pouvoir ou les moyens de la combler? Les normes, c’est bien beau, mais je ne pense pas qu’elles vont convaincre les gens que nous faisons effectivement des progrès.

**Mr. Lofranco:** I appreciate the question. I actually appreciate the nuance you are speaking to. I can speak from the perspective of complaints because those are obligations that exist today and that we have had several years in supervising against since 2022. When you think about policy procedures, yes, it represents a higher-level statement about what needs to be done. But I can tell you, using that example, the details matter. The requirement for complaints to be handled within 56 days, the requirement for an institution to inform the consumer on how the complaint is being handled, there is an obligation for the institution to help the consumer navigate the process, to deliver a final notice or decision and to support the consumer in escalating their complaint to the external complaint body. That's an example where a reference to policies and procedures does cascade down to specific details that we are able to supervise against.

**Senator Ringuette:** To your credit, I see that you have some limited financial power to correct a big mistake, but it is still a voluntary code of conduct. My first quick question is how many financial institutions that issue debit cards are not part of, or have not volunteered to the code of conduct?

**Ms. Benzvy Miller:** The current code of conduct on economic abuse?

**Senator Ringuette:** There is the Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services. It is a voluntary code. So my first question is of those entities, in regards to the code, how many have not volunteered?

**Mr. Lofranco:** Just a point of clarification. We do supervise legislation, codes of conduct and public commitments. In the case of the code, the code applies to all members of the Canadian Bankers Association. So all banks are subject to the obligations that sit in the code. When we use the term voluntary, as it relates to some other commitments, they can voluntarily enter into the obligations and attach those commitments, but once they sign up, the obligations are mandatory and they are subject to those obligations.

**Senator Ringuette:** Then it is a two-step process. They volunteer, and then they have to make a commitment. That's what you just said.

**Mr. Lofranco:** No.

**Senator Ringuette:** That's what I understood.

**Ms. Benzvy Miller:** Think of the codes of conduct as a piece of law.

**Senator Ringuette:** It is not a piece of law. It is a voluntary item.

**M. Lofranco :** Merci de votre question. Je comprends bien la nuance que vous faites. Je peux en parler du point de vue des plaintes, puisque ce sont des obligations effectives au regard desquelles nous exerçons une surveillance depuis plusieurs années, à savoir depuis 2022. Quand on parle de politiques et de procédures, on parle effectivement de mesures de plus haut niveau. Mais je peux vous dire, à l'aide de cet exemple, que les détails sont importants. L'établissement a l'obligation de traiter les plaintes dans un délai de 56 jours, d'informer le consommateur de la façon dont la plainte est traitée et de l'aider à s'y retrouver dans le processus, de communiquer un avis final ou une décision finale et d'aider le consommateur à transmettre sa plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes. C'est un exemple où une référence aux politiques et aux procédures se répercute sur des détails précis que nous sommes en mesure de surveiller.

**La sénatrice Ringuette :** À votre crédit, je constate que vous avez un pouvoir financier limité pour corriger une grave erreur, mais c'est quand même un code de déontologie volontaire. Ma première question rapide est la suivante : combien d'établissements financiers émettant des cartes de débit ne l'ont pas adopté ou n'y adhèrent pas?

**Mme Benzvy Miller :** Le code de déontologie actuel sur l'exploitation économique?

**La sénatrice Ringuette :** Le Code de pratique canadien des services de cartes de débit. C'est un code volontaire. Ma première question porte donc sur ces entités. Combien d'entre elles n'y adhèrent pas?

**M. Lofranco :** Je dois préciser quelque chose. Nous surveillons l'application de la réglementation, des codes de déontologie et des engagements publics. Le code dont vous parlez s'applique à tous les membres de l'Association des banquiers canadiens. Donc, toutes les banques sont assujetties aux obligations qui y figurent. Quant aux autres engagements dits volontaires, ce sont des obligations que ces établissements peuvent assumer de leur propre gré, mais, une fois qu'ils se sont engagés, ces obligations sont exécutoires, et ils y sont assujettis.

**La sénatrice Ringuette :** C'est donc un processus en deux étapes. Ils adoptent ces obligations et doivent ensuite prendre un engagement. C'est ce que vous venez de dire.

**M. Lofranco :** Non.

**La sénatrice Ringuette :** C'est ce que j'ai compris.

**Mme Benzvy Miller :** Il faut considérer les codes de déontologie comme des règlements.

**La sénatrice Ringuette :** Ce n'est pas un règlement. C'est une mesure volontaire.

**Ms. Benzvy Miller:** I'm just trying to answer your question. If you think of it as obligations, like ones that would be captured in a regulatory framework, if you think of it as that, instead of asking Parliament to pass it, the industry agrees we are just going to sign up for it. So it is called a voluntary code. But once you have signed up for it, it becomes something we can supervise, and compliance is obligatory. The truth is if they were not complying with it, it's a little bit like OBSI was saying that there is no recommendation that they have made that a bank has not respected because the minute they do, then Parliament will step in and just make it a piece of legislation.

**Mr. Lofranco:** If I can just offer some precision using the example of Low-Cost, No-Cost. Low-Cost, No-Cost is a public commitment for which 14 institutions have signed on to. In the case of the code, it applies to all banks as a code, and we treat those obligations similar to those in legislation and regulation. There is a difference between public commitment and codes of conduct. I hope that clarifies it for you.

**Senator Ringuette:** I hope it is clarified for the people who are watching this meeting. For instance, you are talking about complaints that you are getting. You say that two thirds of them are agreeable to the consumer complaint. The witnesses from the previous entity, the ombudsman, said that they receive complaints also in regard to fraud, but only 20% are in favour of the consumer. And you are all collecting data like it's the team-of-the-century data. Why is it not possible for a consumer to be able to have one place to issue a complaint and that same place to have a resolution because you are both dealing with consumer complaints? You seem to have 66% favourability for the consumer, and the other agency says 20% for the complaints they are getting.

**Ms. Benzvy Miller:** The Financial Consumer Agency of Canada does not respond to complaints.

**Senator Ringuette:** You said the complaints you are getting, that two thirds are agreeable to the consumer.

**The Deputy Chair:** If you can wrap that up, you can provide that in writing.

**Ms. Benzvy Miller:** Yes. I would be happy to.

**Senator McBean:** Thank you for being here. I want to try to stay targeted on Bill C-15 and the divisions that we are talking about here. I'm wondering how Division 16 will expand or clarify the FCAC's oversight role with respect to fraud prevention and consumer protection with the federally regulated financial institutions and what is new here. It seems to me you are already doing a lot. I get that, and I'm hearing you say,

**Mme Benzvy Miller :** J'essaie simplement de répondre à votre question. Si on les considère comme des obligations, à l'instar de celles qui seraient prévues par un règlement, vous comprenez que, au lieu de demander au Parlement de statuer, les entreprises du secteur privé conviennent de simplement signer. C'est ce qu'on appelle un code volontaire. Mais, une fois que c'est signé, nous sommes habilités à surveiller les mesures d'application, et la conformité est obligatoire. En réalité, s'ils ne s'y conformaient pas, ce serait un peu comme si l'OSBI disait qu'aucune de ses recommandations n'a été enfreinte par une banque pour la simple raison que, si c'était le cas, le Parlement interviendrait et adopterait un règlement.

**M. Lofranco :** Permettez-moi d'apporter quelques précisions en utilisant l'exemple des comptes à frais modiques et des comptes sans frais. Ces comptes sont un engagement public auquel 14 établissements financiers ont adhéré. Le code, lui, s'applique à toutes les banques en tant que tel, et nous traitons ces obligations de la même façon que celles qui figurent dans les lois et les règlements. Il y a une différence entre engagement public et code de déontologie. J'espère que cela vous éclaire.

**La sénatrice Ringuette :** J'espère que c'est clair pour les gens qui suivent cette réunion. Par exemple, vous parlez des plaintes que vous recevez. Vous dites que les deux tiers d'entre elles sont réglées à la satisfaction du consommateur. Les témoins de l'ancienne entité, l'ombudsman, ont dit qu'ils recevaient aussi des plaintes en matière de fraude, mais que seulement 20 % des décisions étaient rendues en faveur du consommateur. Et vous recueillez tous des données comme s'il s'agissait des données de l'équipe du siècle. Pourquoi n'est-il pas possible pour le consommateur d'avoir un seul et même endroit où déposer une plainte et où obtenir une solution, puisque vous traitez tous les deux des plaintes de consommateurs? Vous dites que les décisions sont favorables au consommateur dans 66 % des cas, tandis que l'autre organisme parle de 20 %.

**Mme Benzvy Miller :** L'Agence de la consommation en matière financière du Canada n'est pas chargée de répondre aux plaintes.

**La sénatrice Ringuette :** Vous avez dit que les deux tiers des plaintes que vous recevez sont réglées à la satisfaction du consommateur.

**Le vice-président :** Pourriez-vous conclure et nous envoyer le reste par écrit?

**Mme Benzvy Miller :** Oui. Avec plaisir.

**La sénatrice McBean :** Merci d'être parmi nous. Je vais m'en tenir au projet de loi C-15 et aux articles dont nous parlons ici. Pourriez-vous nous dire en quoi l'article 16 permettra d'élargir ou de clarifier le rôle de surveillance de l'ACFC en matière de prévention de la fraude et de protection des consommateurs auprès des établissements financiers sous réglementation fédérale? Pourriez-vous nous préciser ce qui est

“We are doing a lot, we are doing good work.” I think there can be some trust there. What is new in Bill C-15 that is going to be most effective for you?

**Ms. Benzvy Miller:** Thank you for the question. I would say we are already doing a lot. What this does is this amps up our ability to do more and, specifically, to focus on fraud. For example, we already collect a lot of data around the problems that consumers are having in their complaint systems, for example, from the banks. This will allow us to specifically collect data related to the problems they are having with fraud. Previously, we did not have that. It will also allow consumers to have more choices about how they protect their accounts and their money. We will be able to supervise that banks are actually respecting those provisions and ensuring that consumers can make those choices. I think Ms. Bradley went into it in more detail, and I'll save the time here, but if you can choose select features that are more protective of your account to accommodate your needs as an individual, then we can make sure that the banks respect those, and we can do reviews and assessments of the banks' policies and procedures around those protections. So what this allows us to do is more of what we have been doing and do it better with more details and more focus on fraud specifically.

**Senator McBean:** What challenges do you see from implementing that? And what guidance would the FCAC provide to ensure the provisions deliver meaningful protection? I suppose I also want to ask what challenges do you see, because the legislation will give you the authority of enforcement. Is the authority of enforcement going to be new for you?

**Ms. Benzvy Miller:** We already have authority for enforcement, and we can actually issue fines or administrative monetary penalties, or AMPs, up to \$10 million. We already have very strong enforcement provisions in our act. On Monday, we announced one of the AMPs that we had levied against an individual bank.

**Ms. Bombardier:** From an educational perspective, those will be new obligations on the banks but also for consumers. It will be important for them to understand what is available, what is changing, what they can do to protect themselves, what features they can select and what does that mean so we can work with consumers through education and literacy to make sure that they're well positioned to use those protections to their advantage. They have their own responsibilities. Banks have responsibilities, but I think consumers have their own responsibilities as well, and we want to help them understand that at the same time.

nouveau ici? Il me semble que vous en faites déjà beaucoup. Je comprends bien et je vous entends dire : « Nous faisons beaucoup, nous faisons du bon travail. » Je pense que cela suscite une certaine confiance. Qu'y a-t-il de nouveau dans le projet de loi C-15 qui permettra à votre organisme d'être plus efficace?

**Mme Benzvy Miller :** Merci de la question. Nous en faisons déjà beaucoup, en effet. Et cela renforce notre capacité d'en faire plus et, plus précisément, de nous concentrer sur la fraude. Par exemple, nous recueillons déjà beaucoup de données sur les problèmes que connaissent les consommateurs dans le cadre des systèmes de règlement des plaintes, notamment ceux des banques. Cela nous permettra de recueillir des données précises sur leurs problèmes en matière de fraude. Nous ne pouvions pas le faire auparavant. Cela permettra également aux consommateurs d'avoir plus de choix dans la façon dont ils protègent leurs comptes et leur argent. Nous pourrons veiller à ce que les banques respectent ces dispositions et à ce que les consommateurs puissent faire des choix. Je crois que Mme Bradley vous en a parlé plus en détail, et je vais donc gagner du temps ici, mais, si vous pouvez choisir des fonctionnalités qui protègent mieux votre compte en fonction de vos besoins personnels, nous pouvons nous assurer que les banques les respectent et nous pouvons examiner et évaluer les politiques et procédures des banques concernant ces protections. Cela nous permet donc de faire plus et mieux ce que nous faisons déjà, en mettant notamment l'accent sur la fraude.

**La sénatrice McBean :** À votre avis, quelles sont les difficultés qui y sont associées? Et quelles directives l'ACFC fournirait-elle pour veiller à ce que les dispositions garantissent une protection significative? Je voudrais aussi savoir ce que vous prévoyez comme difficultés, puisque la loi vous habilitera à la faire respecter. Est-ce que le pouvoir de faire respecter la loi sera quelque chose de nouveau pour vous?

**Mme Benzvy Miller :** Nous avons déjà ce pouvoir et nous pouvons imposer des amendes ou des SAP, c'est-à-dire des sanctions administratives pécuniaires, jusqu'à concurrence de 10 millions de dollars. Notre loi comporte déjà des dispositions très strictes en matière d'exécution. Lundi, nous avons annoncé l'une des SAP que nous avons imposées à une banque.

**Mme Bombardier :** Du point de vue éducatif, il s'agira de nouvelles obligations pour les banques, mais aussi pour les consommateurs. Il leur faudra comprendre ce qui est disponible, ce qui change, ce qu'ils peuvent faire pour se protéger, les fonctionnalités qu'ils peuvent choisir et ce que cela signifie, pour que nous puissions travailler avec eux par le biais de l'éducation et de la littératie et veiller à ce qu'ils soient en mesure d'utiliser ces protections à leur avantage. Ils ont, eux aussi, des responsabilités. Les banques ont les leurs, mais les consommateurs en ont aussi, et nous voulons les aider à les comprendre.

**Senator McBean:** In closing the gap, I find there is a gap of fraudsters and the gap of the sheriff catching up. Is there anything missing in the legislation that would accelerate or be a better catalyst for closing the gap from your perspective?

**Ms. Benzvy Miller:** In your questioning you have all touched on sensitive areas that will require a lot of monitoring, and we will be in a better position to answer that when we have implemented these and tested them out. For instance, when we start to monitor the way in which financial institutions implement their employee training or even the way in which they promulgate or publish the information they need to give to consumers around the optionality they will have, we will be in a better position to know.

We play a very strong role in the financial community of providing advice to the Department of Finance around what we find because we are the ones at the coal face. We spend a lot of time with our colleagues talking about gaps in policy and regulatory frameworks to ensure that consumers are better protected. We are that voice at the table. We are constantly on the alert for what is the gap, what is missing, what should we do more of, less of, what could we do that would better serve consumers.

**Senator McBean:** Thank you.

[Translation]

**Senator Dalphond:** I have two questions. The first will be brief and the second will be a bit longer.

[English]

You referred to the press release issued regarding the Bank of Montreal two days ago. I go to the link of the summary of the proceedings, and it says that the Bank of Montreal was notified by your office on March 31, 2025, of the violation of some of the provisions regarding disclosure of conditions attached to a plan. The bank, within a month, on April 22, according to the summary, paid the amount of the penalty you were asking for, which is \$4 million, and you did the press release two days ago, which is in February 2026. What is the gap between the payment in April 2025 and the fact that it is disclosed only now?

**Ms. Benzvy Miller:** The gap in timing really relates to a number of things, and it varies tremendously, but one of the other things that we look at, in that particular case, there were about 100,000 consumers impacted. Often we also ask the offending party to remedy the situation and reimburse the funds to the consumers. In a recent case, there was \$71 million at play that had to be reimbursed to consumers. That actually takes a fair bit of time, and so we don't want to announce all this until we have made sure that all the I's are dotted and T's are crossed to

**La sénatrice McBean :** Je constate que les fraudeurs ont toujours une longueur d'avance sur le shérif qui cherche à les attraper. À votre avis, est-ce qu'il manque dans le projet de loi quelque chose qui permettrait d'accélérer les choses ou de mieux catalyser les moyens de combler cet écart?

**Mme Benzvy Miller :** Dans vos questions, vous avez tous parlé des secteurs sensibles où il va falloir beaucoup de surveillance, et nous serons mieux en mesure d'y répondre quand nous aurons mis en œuvre et mis à l'essai ces dispositions. Par exemple, quand nous aurons commencé à surveiller la façon dont les établissements financiers organisent la formation de leurs employés ou même la façon dont ils diffusent ou publient l'information qu'ils doivent fournir aux consommateurs au sujet des solutions qui leur sont offertes, nous en saurons plus.

Nous jouons un rôle très important dans le milieu financier en fournissant des conseils au ministère des Finances sur ce que nous constatons, puisque c'est nous qui sommes sur le terrain. Nous passons beaucoup de temps avec nos collègues à parler des lacunes des cadres stratégiques et réglementaires pour garantir une meilleure protection des consommateurs. C'est le rôle que nous assumons. Nous sommes constamment à l'affût des lacunes, de ce qui manque, de ce qu'il faudrait faire de plus, ou de moins, et de ce qu'on pourrait faire pour mieux servir les consommateurs.

**La sénatrice McBean :** Merci.

[Français]

**Le sénateur Dalphond :** J'ai deux questions. La première sera assez courte et la deuxième sera un peu plus longue.

[Traduction]

Vous avez fait allusion au communiqué de presse publié il y a deux jours au sujet de la Banque de Montréal. Selon le résumé de la procédure auquel mène le lien, la Banque de Montréal a été avisée par votre bureau le 31 mars 2025 de la violation de certaines dispositions concernant la divulgation des conditions rattachées à un certain plan. Un mois plus tard, le 22 avril, toujours selon le résumé, la banque a payé l'amende demandée, à savoir 4 millions de dollars, tandis que le communiqué a été publié il y a deux jours, en février 2026. Pourquoi cet écart entre le paiement d'avril 2025 et sa divulgation seulement maintenant?

**Mme Benzvy Miller :** L'écart de temps est en fait lié à un certain nombre d'éléments, et il est très variable, mais l'un des éléments en jeu dans ce cas particulier est le fait qu'environ 100 000 consommateurs ont été touchés. Il est également fréquent qu'on demande à la partie fautive de corriger la situation et de rembourser les fonds aux consommateurs. Dans un cas récent, 71 millions de dollars ont dû être remboursés aux consommateurs. En fait, cela prend pas mal de temps, et nous ne voulons donc pas faire d'annonce tant que nous n'avons pas

ensure that they have, for instance, reimbursed all of the consumers.

Just as a caveat, because I just said “all,” as many as they can find. The ones they cannot find, the bank has to make a charitable donation in an amount equivalent to if they had found them all.

**Senator Dalphond:** On that last point, \$600,000 is 20% of the amount that was overcharged, was about \$3 million, was not claimed or paid back and was given to charities. Don't you think if, in April 2025, you had publicized the fact that the bank had accepted to pay and would reimburse the clients that maybe some clients who were not contacted would have shown up? I understand the amount, on average, was about \$30, \$40 per consumer.

**Ms. Benzvy Miller:** Actually, this is an average total for the consumer. Some consumers it is more or less because it could be over a longer period of time. Sometimes the variability is as much as \$100 to \$3,000 for a consumer. One could make that argument, but one could also make the argument that then you would be dealing with systems that maybe can't do the triage between people who put up their hands saying, “I was a customer five years ago and it is me,” and that may create even longer delays for people to be reimbursed.

It is a process choice, and maybe it is not ideal. We do often review our choices. We're looking right now at the way in which we do our administrative penalty processes.

**Senator Dalphond:** On top of the \$3 million they have to pay back, they were fined \$4 million by your organization. They agreed to pay it. I'm going to read from the summary of the proceedings, which is quite interesting for us in trusting banks to implement things. It says:

BMO estimates that a total of 101,091 customers were financially impacted. . . . The total penalty amount of \$4M reflects, among other criteria, the degree of BMO's negligence in failing to implement adequate controls and effective monitoring measures to prevent and detect the error, despite receiving over 500 customer complaints about the monthly plan fees charged.

It was a plan offered by the bank to attract clients. The evidence shows that it was poorly administered and poorly supervised. What kind of trust can we have in the banks? They received 500 complaints from customers, and they did not act. It took you to step in to get this done. How can we trust that they will be good at handling fraud and these types of things?

vérifié tous les points sur les *I* et les barres sur les *T* et tant que nous ne nous sommes pas assurés, par exemple, que tous les consommateurs ont été remboursés.

Je viens de dire « tous » les consommateurs, mais c'est dans la mesure où on peut les trouver. Quand il en manque, la banque doit faire un don de bienfaisance d'un montant équivalent à celui qui aurait été versé si tous les consommateurs avaient été trouvés.

**Le sénateur Dalphond :** À ce sujet, 600 000 \$ représentant 20 % du montant surfacturé, soit environ 3 millions de dollars, n'ont pas été réclamés ou remboursés et ont été versés à des organismes de bienfaisance. Ne pensez-vous pas que si, en avril 2025, vous aviez rendu public le fait que la banque avait accepté de payer et qu'elle rembourserait les clients, certains d'entre eux se seraient peut-être fait connaître sans qu'on ait communiqué avec eux? Je crois savoir que le montant était en moyenne d'environ 30 ou 40 \$ par consommateur.

**Mme Benzvy Miller :** En fait, c'est un total moyen par consommateur. Pour certains, ce serait plus ou moins parce que ce pourrait être sur une plus longue période. Cela peut parfois varier de 100 à 3 000 \$. On pourrait faire valoir cet argument, en effet, mais on pourrait aussi faire valoir que vous auriez alors affaire à des systèmes qui ne peuvent peut-être pas faire le tri entre les gens qui affirment avoir été des clients cinq ans auparavant, et cela pourrait entraîner des délais encore plus longs pour les remboursements.

C'est un choix de processus, et ce n'est peut-être pas l'idéal, en effet. Mais nous réévaluons souvent nos décisions. Nous examinons actuellement la façon dont nous appliquons nos sanctions administratives.

**Le sénateur Dalphond :** En plus des 3 millions de dollars à rembourser, votre organisme lui a imposé une amende de 4 millions de dollars, qu'elle a accepté de payer. Je vais vous lire un extrait du résumé des délibérations, qui est très intéressant s'agissant de la confiance qu'on peut faire aux banques. On peut y lire ceci :

Selon BMO, 101 091 clients au total ont subi des répercussions financières. [...] Le montant total de la pénalité de 4 M\$ traduit, entre autres critères, le degré de négligence dont a fait preuve BMO en omettant d'appliquer des contrôles suffisants et des mesures de surveillance efficaces pour prévenir et détecter l'erreur, bien qu'elle ait reçu plus de 500 plaintes de clients au sujet des frais mensuels facturés dans le cadre du programme.

Ce plan était proposé par la banque pour attirer des clients. La preuve démontre qu'il a été mal administré et mal supervisé. Quelle confiance peut-on avoir dans les banques? Celle-ci avait reçu 500 plaintes de clients et n'avait pas réagi. Il a fallu que vous interveniez pour que les choses bougent. Comment croire qu'elles sauront gérer les cas de fraude et ce genre de choses?

**Mr. Lofranco:** Thank you for the question. Just to situate our enforcement action, the maximum penalty we can issue is \$10 million in relation to an AMP or a monetary penalty. In determining what the amount would be, several factors are considered. I think you can appreciate the degree of intent or negligence, the duration of the penalty itself, and the financial harm to consumers.

**Senator Dalphond:** I find the fine very good. It is over the amount that the bank collected. However, how can we trust them to implement what they are asked to implement?

**Mr. Lofranco:** You positioned the question as a question of trust. The way I would interpret that is the FCAC is here for a reason. There is a reason why you need a supervisor and a regulator to operate in the marketplace. It is for reasons like this. When there is non-compliance that does cause financial harm to consumers, it is important to have a watchdog who has the powers and the authority to act. Non-compliance will happen, and our priorities are for it to be addressed in a timely way and for consumers who may have experienced financial harm to be remediated, to be made whole. No bank should profit from a negative customer experience is the guiding principle.

**Senator Dalphond:** Thank you.

**Senator Yussuff:** I want to come back to this point that was asked by my colleague earlier in regard to data collection. Clearly, you collect data from the banks. They share data with you, which is important, and I appreciate that. But for us senators and parliamentarians to do our work, we are blinded by the fact that we don't know what the data is. I understand confidentiality, but I think in a federally regulated system, which the banks operate within, the public has a right to know as much as they should know because it is about choices they can make about the institution they are patronizing.

Yet you are telling me you get this data, and it is supposed to be kept confidential and is not shared with the public. I'm at a loss to understand why that is, given that consumer fraud is a very personal matter for individuals that inflicts trauma, worries, care that should be taken. The more data we can publish, the more it will highlight for the public the problems we have, but more importantly, what we can do and what parliamentarians should do in regards to their duties and responsibilities. If the regulation and legislation are not there, we need to know.

**The Deputy Chair:** Thank you, senator. I don't think we have time for a verbal answer, but we would be happy to receive your written answer. Thank you.

**M. Lofranco :** Merci de la question. Pour situer nos pénalités, la sanction maximale que nous pouvons imposer est de 10 millions de dollars si l'on parle de SAP ou de sanction pécuniaire. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte dans le calcul. On peut tenir compte du degré d'intention ou de négligence, de la durée de la pénalité proprement dite et du préjudice financier causé aux consommateurs.

**Le sénateur Dalphond :** Je trouve que cette amende est très juste. Elle dépasse ce que la banque a perçu. Mais comment leur faire confiance pour effectivement faire ce qu'on leur demande de faire?

**M. Lofranco :** Vous avez présenté la question comme une question de confiance. Je dirais que l'ACFC n'est pas là pour rien. Ce n'est pas pour rien qu'on a besoin d'un organisme de surveillance et d'un organisme de réglementation pour le marché. C'est pour des raisons comme celle-ci. En cas de non-conformité causant un préjudice financier aux consommateurs, il est important d'avoir un chien de garde habilité qui ait le pouvoir d'intervenir. Les cas de non-conformité arrivent, et notre priorité est de régler le problème rapidement et de faire indemniser les consommateurs qui ont subi un préjudice financier. Le principe fondamental est qu'aucune banque ne devrait tirer profit d'une expérience client négative.

**Le sénateur Dalphond :** Merci.

**Le sénateur Yussuff :** J'aimerais revenir à la question posée tout à l'heure au sujet de la collecte de données. Vous recueillez donc des données auprès des banques. Ce sont elles qui vous communiquent des données, et c'est important, je comprends. Mais nous, sénateurs et parlementaires, travaillons à l'aveugle parce que nous ne savons pas quelles sont ces données. Je comprends bien le principe de confidentialité, mais j'estime que, dans un système sous réglementation fédérale, auquel les banques sont assujetties, la population a le droit d'en savoir autant qu'elle le devrait, parce que cela a trait au choix d'établissement que chacun peut décider de fréquenter.

Et pourtant, vous me dites que vous obtenez ces données, qu'elles sont censées rester confidentielles et qu'elles ne sont pas communiquées à la population. Je n'arrive pas à comprendre pourquoi il en est ainsi, étant donné que la fraude à la consommation est une affaire très personnelle à laquelle sont associés des traumatismes, des inquiétudes et des mesures à prendre. Plus nous publierons de données, plus elles mettront en lumière les problèmes que nous avons, mais surtout ce que nous pouvons faire et ce que les parlementaires devraient faire dans le cadre de leurs fonctions et responsabilités. Si la réglementation et la législation font défaut, nous devons le savoir.

**Le vice-président :** Merci, sénateur. Je ne crois pas que nous ayons le temps d'entendre une réponse directe, mais nous aimerions recevoir une réponse écrite. Merci.

**Senator C. Deacon:** We have banks in Canada, and their Canadian operations generate four times the return on equity compared to their international operations. Our banks operate in a highly profitable closed market. You have a \$55 million to \$60 million per year budget. I just wonder about the extent to which your activities are not keeping up with the problem. You're making your best efforts, but the problem is growing faster than your solutions can solve them.

I wonder if Bill C-15 is providing enough changes to round off that curve and turn it the other direction. I honestly question the ways you function. I don't believe they are capable of turning the corner on this problem. You have to get market forces working for you. The AMPs, these are rounding errors in a minute of business in the banks. It is not effective. Public sentiment is effective. Let markets work. Disclosure of data is essential if we are going to start to solve these problems.

I would love for you to counter me on that, but I just don't see how you can solve the problem.

**The Deputy Chair:** I'm certain they will find the question somewhere in that, and you are happy to respond verbally.

**Ms. Benzvy Miller:** I appreciate the offer of challenging you back. It really is the role of my partners at the Department of Finance.

[Translation]

**Senator Henkel:** I have two quick questions related to what has just been said. Do you feel that, for some banks, fraud has become a normal cost rather than a system malfunction? If so, how can a regulatory body like yours really change the culture of this system? We are all wondering the same thing.

This is my last question and it's directed specifically at Canadians. If you had to explain to Canadian victims of fraud how the current system protects them, particularly our seniors, who are often vulnerable, what would you say to reassure them that you are there not only to protect them, but also to improve this system quickly?

[English]

**The Deputy Chair:** Thank you, Senator Henkel. Transcripts will be available tomorrow morning for both senators and the witnesses to refer to so that you are able to answer fulsomely.

Thank you to our witnesses. Your testimonies have been enlightening and invaluable to our pre-study. As always, thank you, senators.

**Le sénateur C. Deacon :** Nous avons des banques au Canada, et leurs activités canadiennes génèrent un rendement des capitaux propres quatre fois supérieur à celui de leurs activités internationales. Nos banques fonctionnent dans le cadre d'un marché fermé très rentable. Vous avez un budget de 55 à 60 millions de dollars par an. Dans quelle mesure vos interventions ne suivent-elles pas le rythme de cet enjeu? Vous faites de votre mieux, soit, mais le problème s'aggrave plus vite que vos solutions ne peuvent le régler.

Je me demande si le projet de loi C-15 prévoit suffisamment de changements pour renverser la vapeur. Franchement, je mets en question vos méthodes. Je ne crois pas qu'elles permettent de régler ce problème. Vous devez vous servir des forces du marché. Les SAP ne représentent que les erreurs d'arrondi dans une minute d'activité pour les banques. Ce n'est pas efficace. L'opinion publique, elle, est efficace. Laissez faire les forces du marché. La divulgation des données est essentielle si on veut commencer à régler ces problèmes.

Je serais ravi que vous me prouviez le contraire, mais je ne vois vraiment pas comment vous pouvez régler le problème.

**Le vice-président :** Je suis certain que les témoins vont trouver la question dans ce discours et qu'ils se feront un plaisir d'y répondre verbalement.

**Mme Benzvy Miller :** Merci de m'inviter à vous contredire. C'est vraiment le rôle de mes partenaires du ministère des Finances.

[Français]

**La sénatrice Henkel :** J'ai deux questions rapides qui sont en lien avec ce qui vient d'être dit. Avez-vous le sentiment que, pour certaines banques, la fraude est devenue un coût normal, plutôt qu'un dysfonctionnement du système? Si c'est le cas, comment un organisme régulateur comme le vôtre peut-il réellement changer la culture de ce système? On se pose tous la question.

Voici ma dernière question qui s'adresse directement aux Canadiens et aux Canadiennes. Si vous deviez expliquer aux Canadiens victimes de fraude comment le système actuel les protège, notamment nos aînés qui sont souvent démunis, qu'auriez-vous à leur dire pour les rassurer que vous êtes là pour non seulement pour les protéger, mais aussi pour améliorer ce système rapidement?

[Traduction]

**Le vice-président :** Merci, sénatrice Henkel. Les sénateurs et les témoins pourront se reporter aux transcriptions demain matin pour que vous puissiez y répondre de façon exhaustive.

Merci aux témoins. Vos explications ont été précieuses et très instructives pour notre étude préalable. Comme toujours, merci à vous, chers collègues.

This concludes our pre-study of Bill C-15. Our clerk has advised that we should expect a draft of observations from our analysts this week. We will discuss our observations next week before tabling a report in the chamber.

The next meeting of the committee will be tomorrow, Thursday, February 5, at 10:30 a.m. We will begin our study of Bill S-3, An Act to amend the Weights and Measures Act, the Electricity and Gas Inspection Act, the Weights and Measures Regulations and the Electricity and Gas Inspection Regulations. The sponsor is yours truly.

I want to take a moment to thank the staff who support our committee: our colleagues in our offices, our clerk, the analysts, the interpreters, the Debates team transcribing and editing this meeting, the committee-room attendant, the multimedia service technicians, the Broadcasting team, the Recording Centre, ISD and our page, Mr. Mirko Onufrak. Thank you all for contributing to a successful committee meeting.

(The committee adjourned.)

C'est ce qui met fin à notre étude préalable du projet de loi C-15. Notre greffier nous a fait savoir que nous devrions recevoir une première version des observations de nos analystes cette semaine. Nous en discuterons la semaine prochaine avant de déposer un rapport au Sénat.

La prochaine réunion du comité aura lieu demain, jeudi 5 février, à 10 h 30. Nous commencerons notre étude du projet de loi S-3, Loi modifiant la Loi sur les poids et mesures, la Loi sur l'inspection de l'électricité et du gaz, le Règlement sur les poids et mesures et le Règlement sur l'inspection de l'électricité et du gaz, dont le parrain est votre serviteur.

Je tiens à remercier le personnel qui appuie notre comité, à savoir nos collègues de bureau, notre greffier, les analystes, les interprètes, l'équipe des Débats dont les membres transcrivent et révisent nos délibérations, le préposé à la salle du comité, les techniciens du service multimédia, l'équipe de radiodiffusion, le service d'enregistrement, le personnel de la DSI, et M. Mirko Onufrak, notre page. Merci à tous d'avoir contribué au succès de la réunion du comité.

(La séance est levée.)

---