



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 031 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 28 mai 2009**

**Présidents**

M. James Rajotte  
L'honorable Michael Chong

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

## Comité permanent des finances

Le jeudi 28 mai 2009

• (1530)

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)):** Je déclare ouverte la réunion conjointe du Comité permanent des finances et du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie portant sur les frais d'interchange des cartes de crédit et le système de paiement par cartes de débit au Canada.

Avant de passer aux témoins, je laisse la parole à l'autre coprésident, l'honorable Michael Chong, qui a une annonce pour les membres du Comité de l'industrie, à titre d'information.

**Le coprésident (L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC)):** Je souhaite informer les membres du Comité de l'industrie que, vu que nous n'avons pas eu la chance d'examiner le Budget principal des dépenses pour Industrie Canada, il sera réputé adopté et fera l'objet d'un rapport automatique à la Chambre demain.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Chong.

C'est la quatrième réunion conjointe que nous tenons sur la question. Nous avons commencé par les commerçants; puis nous sommes passés aux compagnies de cartes de crédit; nous avons entendu mardi les traiteurs de paiements; et nous abordons à présent les émetteurs de cartes de crédit, quatrième pilier du modèle de cartes de crédit à quatre volets.

Comparaissent devant nous aujourd'hui toute une série de témoins. Je ne dirai que les noms des organisations, à titre d'information. Nous avons, tout d'abord, la Centrale des caisses de crédit du Canada; ensuite, l'Association des banquiers canadiens; puis, les banques individuelles, dont la Banque Canadienne Impériale de Commerce, BMO Groupe financier, TD Canada Trust, Banque Scotia, et enfin RBC Banque Royale.

À ce que je comprends, nous aurons une brève déclaration liminaire de la part de la Centrale des caisses de crédit du Canada, avant d'entendre l'Association des banquiers canadiens qui prendra la parole au nom de la majorité des banques, je crois. RBC Banque Royale fera un court exposé qui complètera la déclaration de l'Association des banquiers canadiens.

Nous allons donc commencer par la Centrale des caisses de crédit du Canada, qui devrait nous faire une déclaration de cinq à dix minutes, puis nous passerons à l'Association des banquiers canadiens.

**Mme Brigitte Goulard (vice-présidente, Politique, Centrale des caisses de crédit du Canada):** Monsieur le président, mesdames et messieurs membres des comités, merci de nous avoir donné l'occasion de prendre la parole devant vous aujourd'hui. Je m'appelle Brigitte Goulard, je suis la vice-présidente chargée de la Politique pour la Centrale des caisses de crédit du Canada. Je souhaite vous présenter mon collègue, M. Douglas Whalen, directeur, Politique des paiements.

Avant de prendre la parole sur la question, je souhaite dire quelques mots sur le rôle de la centrale et, plus généralement, sur le système des coopératives de crédit au Canada.

La centrale est une institution financière réglementée par le gouvernement fédéral qui agit à titre d'association commerciale nationale et de mécanisme de financement pour ses propriétaires, les centrales de caisses de crédit provinciales et, par leur intermédiaire, pour environ 440 coopératives de crédit affiliées d'un bout à l'autre du Canada. Avec plus de 1 700 succursales servant plus de cinq millions de membres, plus de 24 000 employés et des actifs de l'ordre de 114 milliards de dollars, les coopératives de crédit constituent un élément important de l'économie canadienne.

Bien que le repli économique mondial que nous avons connu au cours de la deuxième moitié de 2008 continue de présenter des défis pour les coopératives de crédit et pour leurs membres, nous avons le plaisir d'annoncer que sur le plan du rendement, 2008 comptera parmi les meilleures années pour le système canadien de coopératives de crédit. Notre situation financière demeure solide, et nous avons conservé notre part de marché, au diapason de la croissance de la population canadienne.

Les coopératives de crédit canadiennes sont très variées, sur les plans de la forme et de la taille, et il en existe dans presque toutes les collectivités. En fait, dans plus de 300 collectivités canadiennes, la seule institution financière disponible est une coopérative de crédit. Les coopératives de crédit sont le premier choix d'un pourcentage important de la population. En fait, un Canadien sur trois est membre d'une coopérative de crédit ou d'une caisse populaire. Nous estimons que ces chiffres reflètent les fortes valeurs de coopération du système et son engagement envers le développement économique des collectivités.

Les dons de bienfaisance, la participation des employés à de bonnes causes et les bourses d'étude octroyées par le système font tous partie des contributions des coopératives de crédit du Canada, jour après jour. En fait, en 2007, la participation dans la collectivité des coopératives de crédit a atteint les 35,8 millions de dollars.

Passons maintenant à la question qui nous amène devant vous aujourd'hui: les frais d'interchange des cartes de crédit et le système de paiement par cartes de débit au Canada.

Je vais maintenant demander à Douglas Whalen de prendre la parole concernant cette question.

• (1535)

**M. Douglas Whalen (directeur, Politique des paiements, Centrale des caisses de crédit du Canada):** Les coopératives de crédit du Canada fournissent à leurs membres l'accès à une vaste gamme de services de cartes pour les consommateurs, y compris les cartes de débit et les cartes de crédit.

Les coopératives de crédit offrent l'un des plus importants réseaux de guichets automatiques au Canada, mais elles ne sont pas des fournisseurs importants de services aux commerçants qui cherchent à obtenir des transactions par carte de débit ou de crédit.

Certaines coopératives de crédit proposent des produits Visa, d'autres, des produits MasterCard. Environ 600 000 membres des coopératives de crédit se sont procurés une carte de crédit par l'intermédiaire de leur coopérative de crédit.

Les coopératives de crédit ont recours à différents modèles de gestion pour proposer des services de cartes de crédit à leurs membres, et chaque coopérative de crédit prend ses propres décisions concernant les produits et les services de crédit qu'elle offre, la façon dont elle les offre et les fournisseurs qu'elle utilise, selon ce qui correspond le mieux à sa situation commerciale et aux besoins de ses membres.

Par exemple, une coopérative de crédit émet des cartes de crédit directement à ses membres et garde le contrôle sur la relation de service avec ceux-ci, sur les modalités relatives à la carte, sur la conception de la carte, sur le marketing, sur la tarification, les frais et les taux d'intérêt, ainsi que sur la propriété du solde de la carte. Seul le traitement administratif est imparti à un tiers.

Cependant, la plupart des coopératives de crédit ont entièrement imparti leurs services de cartes de crédit à une institution financière tierce. Dans cette situation, c'est cette institution tierce qui émet la carte, qui gère la relation avec le client, qui établit les modalités relatives aux services, qui contrôle la conception de la carte, le marketing, la tarification, les frais et les taux d'intérêt, et qui est propriétaire du solde de la carte.

En ce qui concerne les services relatifs aux cartes de débit, les coopératives de crédit canadiennes ont émis environ 3,5 millions de cartes de débit exclusives et sont membres de plusieurs réseaux de guichets automatiques et de paiement par carte de débit. Les coopératives de crédit affiliées à la centrale ont accès à Acculink, le réseau national exclusif au système de coopératives de crédit comptant plus de 1 700 guichets automatiques sans frais supplémentaires d'un bout à l'autre du Canada.

Les coopératives de crédit de la Colombie-Britannique et des provinces de l'Atlantique, ainsi que de nombreuses coopératives de crédit de l'Ontario, sont également membres de The Exchange, un réseau national qui englobe des coopératives de crédit et d'autres institutions financières et qui procure un accès sans frais supplémentaires à plus de 2 000 guichets automatiques dans tout le Canada.

Les coopératives de crédit ont accès au réseau Interac et aux services de cette association grâce aux adhésions collectives fournies par la centrale ou Central 1, ou par l'entremise d'une adhésion directe à Interac. Les coopératives de crédit ont également accès à des réseaux internationaux de guichets automatiques et de services de débit par l'intermédiaire de MasterCard Cirrus, Maestro et Visa Plus.

Il est important de noter que chaque coopérative de crédit détermine individuellement les services de débit qu'elle proposera à ses membres et leurs tarifs, elle met en place les modèles de prestation de services et les relations appropriées avec les fournisseurs qui correspondent le mieux aux besoins de la coopérative de crédit et de ses membres. Cette individualité constitue à la fois un reflet et un rappel du fait que les coopératives de crédit sont des organismes locaux qui fournissent des services répondant aux besoins uniques et diversifiés des collectivités qu'elles desservent.

Pour continuer à répondre à ces besoins, les coopératives de crédit canadiennes doivent avoir accès à la plus vaste gamme possible de produits, de fournisseurs et de modèles de prestation de services de cartes de débit et de crédit. Ce genre de flexibilité correspond à un marché ouvert qui permet un choix concurrentiel, tant pour les coopératives de crédit que pour leurs membres. Cela comprend également un soutien qui assure la préservation d'un mécanisme de prestation de services de paiement solide et axé sur une portée nationale, tel que celui qui est fourni par Interac.

Il faudrait notamment permettre à Interac de restructurer son modèle de gouvernance de telle sorte que ce réseau puisse avoir accès aux outils de production de capitaux et de revenu qu'il faut à l'appui de la conception et de la mise en œuvre de nouveaux produits et services, et il faudrait un examen du cadre réglementaire et du cadre de conformité pour garantir des règles du jeu équitables pour tous les services de paiement.

Parce qu'elles sont locales, les coopératives de crédit répondent aux besoins uniques des collectivités qu'elles desservent. À l'échelle nationale, le succès extraordinaire d'Interac démontre que ce réseau est également bien placé pour répondre aux besoins uniques des Canadiens.

Le marché des services de cartes est transformé par l'apparition des puces et autres technologies nouvelles, et la capacité d'Interac pour ce qui est de concevoir et de fournir de nouveaux services axés sur les besoins des Canadiens et sur les caractéristiques du marché canadien revêtira une valeur stratégique essentielle aux coopératives de crédit pour ce qui est de demeurer concurrentielles et de continuer de répondre aux besoins de leurs membres.

Merci encore de nous avoir donné l'occasion de prendre la parole aujourd'hui. Mme Goulard et moi nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup pour votre exposé.

Nous allons maintenant passer à l'Association des banquiers canadiens.

**Mme Nancy Hughes Anthony (présidente et chef de la direction, Association des banquiers canadiens):** Merci beaucoup, monsieur le président.

[Français]

Je suis heureuse d'être ici.

Je suis accompagnée de mon collègue M. Terry Campbell, vice-président aux politiques de l'Association des banquiers canadiens.

[Traduction]

Je suis également ravi de voir des représentants de cinq banques, qui ont pu se libérer pour venir malgré un si court préavis, et ils se feront évidemment un plaisir de répondre à vos questions.

[Français]

Nous avons préparé un mémoire à votre intention — j'espère que vous l'avez devant vous. Il contient de l'information sur les questions que nous discuterons cet après-midi.

Nous avons rencontré de nombreux députés, dont bon nombre sont présents autour de cette table. De plus, nous avons comparu devant le Comité sénatorial des banques pour discuter des mêmes enjeux qui sont traités dans votre étude. J'ai aussi parlé avec les présidents du Conseil canadien du commerce de détail et de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante. Nous avons entendu l'éventail des préoccupations qui ont été formulées.

● (1540)

[Traduction]

Bien qu'il nous fasse plaisir de partager avec vous nos réflexions et nos suggestions sur ces sujets du point de vue des institutions qui émettent des cartes de crédit, il y a tout un ensemble d'aspects — par exemple, la fixation des frais d'interchange et les modalités des contrats entre les marchands et les acquéreurs — que le secteur bancaire ne contrôle pas. Nous ne serons donc pas en mesure de faire des commentaires détaillés à leur sujet. Il est également important de garder à l'esprit que, dans un marché concurrentiel où chaque institution tente constamment d'attirer de nouveaux clients, l'information relative aux opérations et aux stratégies d'entreprise des banques est hautement confidentielle. Ce sont des renseignements que les banques ne transmettent pas à d'autres banques et à l'ABC, de manière à s'assurer de respecter la Loi sur la concurrence.

Ceci dit, nous sommes très heureux d'avoir l'occasion aujourd'hui de répondre le mieux possible à vos questions. Je vais maintenant vous présenter notre mémoire. Comme vous pouvez le voir, nous avons commencé par souligner les nombreux avantages des cartes de crédit pour les consommateurs et les détaillants, dont un marché fait de choix et de concurrence. Je crois qu'il est malheureux que nombre de ces avantages aient été oubliés lors des discussions récentes. Il faut également se rappeler quelques statistiques essentielles sur les cartes de crédit, comme le fait que 70 p. 100 des Canadiens remboursent la totalité de leur solde chaque mois, le fait que la dette sur les cartes de crédit ne représente que 3 p. 100 de la dette totale des ménages, et le fait qu'il existe plus de 60 cartes à faible taux sur le marché présentement.

Monsieur le président, parce que nous avons peu de temps, je vais parler très brièvement des quatre aspects qui intéressent votre comité.

D'abord à la page 4 de notre mémoire, j'aimerais clarifier certains points concernant les frais d'interchange. Comme votre comité le sait très bien, les taux d'interchange sont établis par les sociétés de cartes de crédit, et non par les émetteurs ou les acquéreurs. De plus, bien que Visa et MasterCard ne perçoivent pas directement les frais d'interchange, ces sociétés reçoivent des frais de transaction provenant des acquéreurs et des frais de transaction provenant des émetteurs de cartes, comme les banques et les coopératives de crédit. Ce qu'il est important de retenir, c'est que lors d'une transaction par carte de crédit, tous les participants en bénéficient et donc, tous se partagent les coûts.

La divulgation aux marchands des frais d'interchange par les sociétés de cartes de crédit et les acquéreurs est un enjeu clé qui a été soulevé dans le cadre des audiences du comité. Il nous faut admettre que c'est une situation très complexe. Nous avons noté que, lors de leur présentation devant vous, Visa et MasterCard ont entendu ces préoccupations, et nous croyons comprendre que ces sociétés collaborent de façon plus étroite avec les détaillants pour les résoudre. Les acquéreurs qui ont témoigné devant vous mardi ont adopté un point de vue semblable.

Même si les banques n'établissent pas ces frais, nos membres sont d'accord pour dire qu'elles peuvent en faire plus pour aider les consommateurs à mieux comprendre ce processus. Les banques, en tant qu'émettrices de cartes, sont à examiner comment mieux expliquer à leurs clients les coûts qu'assument les marchands en raison des frais d'interchange, lorsqu'une carte de crédit est utilisée. Bien sûr, les suggestions de votre comité à ce sujet seront les bienvenues.

Je parlerai maintenant des cartes à primes, que nous appelons cartes premières, à la page 5 de notre mémoire. Nous savons que votre comité a beaucoup discuté des cartes à primes, surtout en ce qui concerne l'introduction et l'émission de certaines de ces cartes. Nous convenons qu'il y a eu confusion chez certaines des personnes qui ont reçu ces cartes et que nous aurions pu mieux communiquer avec nos clients pour leur expliquer la raison de l'offre de ces cartes. Nous savons maintenant qu'il faudra faire plus attention pour veiller à ce que nos clients soient mieux informés dans de telles circonstances.

Vous avez également discuté des cartes de crédit à primes qui sont envoyées à des clients sans leur consentement. Je crois qu'il y a eu des discussions à ce sujet, mais les banques ont entendu ces préoccupations et sont en train d'examiner leurs pratiques à cet égard. De même, on s'inquiétait de ce que de vraies cartes à primes — celles qui exigent des frais d'interchange plus élevés — aient été envoyées à des gens qui n'auraient pas dû les recevoir. Les banques pourraient mieux renseigner leurs clients sur les critères et les exigences liés à ces vraies cartes à primes.

● (1545)

J'aimerais maintenant parler d'un troisième sujet, à la page 6 de notre mémoire en anglais, et à la page 7 en français, la nouvelle réglementation déposée récemment par le gouvernement. Bien que toutes les conséquences de ce règlement restent à déterminer, il nécessitera des changements importants aux produits, aux systèmes et aux processus. Ces changements seront très coûteux à mettre en oeuvre. Nous poursuivons notre examen des effets possibles. Les estimations s'élèvent jusqu'à des centaines de millions de dollars, surtout pour l'achat de matériel. Nous serions ravis de répondre à vos questions aujourd'hui à propos de ce règlement, et bien sûr nous offrirons notre rétroaction au gouvernement lorsqu'il y aura des consultations publiques.

Pour terminer, je voudrais parler des cartes de débit. Ce sujet débute à la page 6 de notre mémoire en anglais, et à la page 8 en français. Bien que le système actuel des cartes de débit au Canada serve bien les Canadiens, il doit croître et évoluer pour répondre aux besoins d'une économie mondiale plus intégrée. Les Canadiens sont parmi les plus grands utilisateurs de cartes de débit dans le monde et le mérite en revient à Interac. Cependant, Interac est une association qui fonctionne sur la base stricte du recouvrement des coûts, ce qui limite sa capacité de réunir des capitaux pour l'innovation. Pour que la concurrence soit un moteur efficace d'innovation, tous les compétiteurs doivent avoir la complète liberté de concurrence dans un marché ouvert, y compris Interac.

Nous savons qu'il y a d'autres acteurs dans ce marché. Ils ont témoigné devant vous. Visa et MasterCard ont récemment proposé des produits de cartes de débit au Canada. Ce que je veux souligner, c'est que le choix et la concurrence sur le marché des cartes de débit est une réalité internationale et que les Canadiens ne doivent pas être laissés pour compte.

J'aimerais terminer en disant que le système de cartes de paiement au Canada fonctionne bien pour les consommateurs et les entreprises. Cependant, il y a toujours place à l'amélioration. J'ai donné quelques exemples où les banques peuvent améliorer la clarté et la transparence pour les consommateurs. Je soulignerai cependant que c'est un système extrêmement complexe. Il est très important d'examiner attentivement toutes les conséquences possibles sur les divers aspects du système avant de mettre de nouvelles mesures en place.

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

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup pour votre exposé.

Nous allons terminer avec RBC Banque Royale, s'il vous plaît.

**Mme Cathy Honor (chef de la direction, Solutions cartes et paiements, RBC Banque Royale):** Merci. Nous vous sommes reconnaissants de nous donner l'occasion de comparaître devant votre comité aujourd'hui.

Je m'appelle Cathy Honor, et je m'occupe des solutions cartes et paiements de RBC dans plus de 20 pays.

En tant qu'émetteur, RBC offre partout dans le monde des produits de débit et de crédit, et des produits Visa, MasterCard et Amex partout dans le monde. Nous jouons aussi le rôle d'acquéreur dans de nombreux pays, mais au Canada et aux États-Unis, ces opérations ont été transférées à une coentreprise autonome, Moneris, qui a comparu en son nom devant vous. Jusqu'au début de cette année, je siégeais également au conseil d'administration d'Interac.

Parmi les émetteurs de cartes de crédit, RBC arrive au deuxième rang au Canada, et au neuvième rang en Amérique du Nord. D'après notre expérience internationale, le marché des cartes de crédit canadien fonctionne bien pour les consommateurs et les détaillants, qui profitent du choix, de la concurrence et de l'aspect pratique d'un système de paiement en santé.

Les marchands ont profité de taux d'interchange qui sont pratiquement restés les mêmes au cours de la dernière décennie, malgré la hausse des coûts liés à la fraude et au paiement. Je reconnais cependant qu'il y a eu beaucoup de changement au cours de la dernière année, pour que le Canada soit au diapason d'autres parties du monde. Malgré ces changements, le Canada continue de profiter de taux d'interchange beaucoup plus bas que d'autres pays industrialisés semblables.

Les Canadiens sont satisfaits de leurs cartes de crédit, que ce soit les consommateurs ou les entreprises qui utilisent beaucoup les cartes de crédit pour faire la gestion de leurs paiements et de leur trésorerie. En février 2008, Forrester Research a publié un rapport sur l'expérience du consommateur canadien, évaluant l'expérience générale des consommateurs dans divers secteurs. Les émetteurs canadiens de cartes de crédit font partie de ceux qui ont reçu les meilleurs résultats.

Pour conclure, nous sommes chanceux de participer à l'un des marchés de paiement électronique les plus vastes au monde et ayant connu le plus de succès. Cependant, nous reconnaissons qu'il y a place à l'amélioration, et nous allons continuer de collaborer avec nos clients, l'industrie et le gouvernement pour faire en sorte que le système de paiement canadien demeure l'un des meilleurs dans le monde.

Merci.

●(1550)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup pour votre exposé.

Nous allons maintenant passer aux questions des députés, en commençant par M. McKay, pour sept minutes.

**L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.):** Merci, monsieur le président, et merci aux témoins.

Je m'intéresse aux cartes de crédit. Plus tôt cette année, j'ai reçu cette carte, et j'ai une vieille carte que je ne veux pas vous montrer. Sur celle-ci, on peut lire l'inscription « Infinity », et apparemment si je l'utilise, le marchand paiera plus cher que si j'utilise mon autre carte. Avant le début de nos audiences, je n'avais aucune idée de ce qui se passait pour ces marchands. J'aime croire que je porte attention à ces choses, mais peut-être cela m'a-t-il échappé.

J'aimerais savoir quelle est la différence pour le taux d'interchange? Si j'utilise ma carte Infinity plutôt que ma carte ordinaire, quelle différence de taux y a-t-il pour le marchand?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Bien sûr, nous voudrions tous savoir quelle carte détient M. McKay.

**L'hon. John McKay:** C'est pourquoi je ne vous la montre pas.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Oh, que c'est malheureux.

Sérieusement, il y a tellement de cartes différentes.

Peut-être qu'un de mes collègues voudrait répondre.

**Mme Cheryl Longo (première vice-présidente, Produits de cartes, marchés de détail, Banque Canadienne Impériale de Commerce):** Il s'agit d'un cinquième de 1 p. 100. La différence est de 20 points de base.

**L'hon. John McKay:** On me dit que cela varie de 20 points de base à 0,3 p. 100. Si j'utilise votre taux de base d'environ 1,5 p. 100...

Est-ce exact? Est-ce votre taux de base, de 1,5 p. 100 à 1,6 p. 100?

**Mme Cheryl Longo:** Sur une base pondérée — et c'est différent pour chaque émetteur, parce que cela dépend des endroits où magasine le client — le taux est d'environ 1,5 p. 100 ou 1,6 p. 100.

**L'hon. John McKay:** Alors il s'agit de 1,5 à 1,6 p. 100. Vous dites qu'on ajoute deux points de base à ce montant, et j'ai entendu dire que cela pouvait aller jusqu'à 3,5 points de base.

**Mme Cheryl Longo:** Non, je suis désolée. Il s'agirait de 1,7 à 1,8 p. 100, et non pas 200 points de base.

**L'hon. John McKay:** Si l'on parle d'une augmentation de deux points de base sur 1,5 p. 100, quelle est l'augmentation de vos frais en pourcentage?

**Mme Cheryl Longo:** Il s'agit de 20 points de base sur 1,6 p. 100?

**L'hon. John McKay:** Vous avez un taux de base de 1,5 p. 100, et vous l'augmentez de 0,2 p. 100. Il s'agit d'au moins 10 p. 100...

**Mme Cheryl Longo:** Vous avez raison. Il s'agit d'environ 12 p. 100.

**L'hon. John McKay:** En réalité, vous venez d'accroître vos revenus d'au moins 10 p. 100, peut-être jusqu'à 20 p. 100, tout simplement en émettant cette carte. Est-ce exact?

**Mme Cheryl Longo:** Non, ce n'est pas exact.

**L'hon. John McKay:** Pourquoi?

**Mme Cheryl Longo:** Il y a d'autres facteurs de coût. Vous ne parlez que des frais d'interchange.

**L'hon. John McKay:** Je ne parle que des recettes. Je ne parle pas des dépenses.

**Mme Cheryl Longo:** Je suis d'accord avec vous. Je ne parle également que des recettes. Le détenteur de la carte profite de plus de caractéristiques et d'avantages, et notre coût est plus élevé. Notre succès dépend de notre capacité à attirer et conserver des détenteurs en leur faisant les meilleures offres, et nous avons amélioré les caractéristiques et les avantages de ces cartes sans frais supplémentaires pour le client.

**L'hon. John McKay:** Vous ajoutez des babioles à la carte. Et je suis d'accord.

**Mme Cheryl Longo:** Elles nous coûtent quelque chose.

**L'hon. John McKay:** Un simple calcul nous démontre qu'en émettant ces nouvelles cartes, vous augmentez vos recettes brutes de l'ordre d'environ 10 p. 100, peut-être même 15 p. 100.

**Mme Cheryl Longo:** Je suis d'accord.

**M. Terry Campbell (vice-président, Politiques, Association des banquiers canadiens):** Monsieur McKay, si vous me permettez d'apporter des éclaircissements, les vraies cartes à primes ne représentent qu'une petite partie du marché, soit moins de 10 p. 100, probablement seulement 9 p. 100. Alors bien qu'il y ait une augmentation de 20 points de base, ce n'est qu'une petite partie du portefeuille, et l'effet n'est pas si élevé.

**L'hon. John McKay:** Quel pourcentage du marché des cartes de crédit les cartes à primes composaient-elles à la même époque l'an passé?

**M. Terry Campbell:** Je n'ai pas cette information, mais peut-être que mes collègues l'ont. Il s'agit toujours d'une petite partie du marché.

**L'hon. John McKay:** Puis-je avancer que vous avez fait des efforts sur cette partie du marché afin qu'il y ait une plus grande utilisation des cartes à primes? Est-ce exact?

**Mme Cathy Honor:** Peut-être pourrais-je répondre. Je pense qu'auparavant, le pourcentage du marché des cartes à primes était généralement égal à la part du marché des cartes Amex. Toutes les cartes Amex sont des cartes à primes. Nous faisons concurrence à Amex pour que les consommateurs utilisent ces cartes. Pour les marchands qui acceptent nos cartes moyennant 20 points de base de plus, il s'agit d'une réduction importante de leurs coûts comparativement à une carte Amex équivalente.

**L'hon. John McKay:** Vous vous battez pour conquérir ce consommateur mythique — qui n'est peut-être pas si mythique — et qui a de l'argent en poche. Vous émettez ces cartes à primes auxquelles vous avez ajouté quelques babioles. Vous augmentez les frais, et je ne conteste pas que vous avez également augmenté les avantages.

Comment peut-on devenir un détenteur de ces cartes à primes?

•(1555)

**Mme Cheryl Longo:** Il y avait des critères très stricts. Le réseau a établi les critères pour le créneau de consommateurs admissibles. Comme Terry l'a dit, en général, il s'agit de moins de 10 p. 100 des consommateurs. Pour les marchands, ce sont les plus gros clients. Ils dépensent plus rapidement. Ils font en moyenne des transactions plus élevées, et ce sont généralement les mêmes clients qui utilisaient les cartes Amex. Les achats qui se faisaient auparavant avec des cartes Amex se font maintenant avec nos cartes.

**Mme Cathy Honor:** Un des critères est un revenu minimum de 100 000 \$ pour le ménage, et nous ne pouvons fixer une limite

préétablie. Vingt points de base peuvent sembler beaucoup, mais ce montant est proportionnel au risque. Ces consommateurs voyagent beaucoup, et ils veulent pouvoir entrer dans un magasin et dépenser avec leur carte le montant qu'ils veulent.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Vous avez une minute, monsieur McKay.

**L'hon. John McKay:** Votre modèle de marché est tel que vous voulez pousser les cartes à primes, qui sont parfaitement logiques, de votre point de vue.

Par contre, un commerçant est coincé et doit accepter la carte que je présente, quel qu'en soit le coût pour lui. Ceci étant, on pourrait dire que la croissance des cartes à primes s'effectue sur le dos des commerçants, non?

**Mme Cathy Honor:** Permettez-moi de répondre. Nos propres statistiques relatives aux consommateurs qui sont passés à une carte à primes montrent que, malgré un marché très malsain, où il y a généralement diminution des dépenses, les dépenses avec ces cartes augmentent. Les commerçants bénéficient donc du fait que ce consommateur peut maintenant entrer dans la boutique et dépenser autant qu'il veut, alors que par le passé il se heurtait à des limites.

**L'hon. John McKay:** À l'avenir, quelle sera selon vous la proportion des cartes à primes dans le marché?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Répondez rapidement, s'il vous plaît.

**Mme Cathy Honor:** Je ne crois pas que cela changera beaucoup par rapport à maintenant.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur McKay.

Nous passons à M. Laforest, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest (Saint-Maurice—Champlain, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous les témoins.

Madame Hugues, tout à l'heure, lors de votre présentation, vous avez semblé faire une mise en garde en disant que l'industrie bancaire n'avait clairement pas sous son contrôle toute la question des contrats entre les acquéreurs et les marchands.

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Excusez-nous, monsieur Laforest. Il semblerait que nous n'ayons pas d'interprétation.

Ah, c'est bon, maintenant.

Monsieur Laforest.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** On reprend à zéro, monsieur le président?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Oui, absolument, monsieur Laforest.

**M. Jean-Yves Laforest:** C'est parfait, merci.

Madame Hugues, vous avez dit, comme pour nous mettre en garde, que vous n'étiez pas responsables de tout, que vous n'aviez pas le contrôle des contrats entre les acquéreurs et les détaillants, les marchands, ni celui du taux d'interchange, etc.

D'une certaine façon, je trouve qu'en disant cela, vous mettez un peu le doigt sur ce qui nous préoccupe beaucoup, nous les membres du comité. Je l'ai appris au fil des rencontres que nous avons eues au cours des dernières semaines.

Effectivement, il n'y a pas d'interaction, ou très peu. Il y en a si on considère les transactions d'argent entre les émetteurs et les acquéreurs, entre Visa et les détaillants, etc. Cependant, il n'y a pas d'interaction, ou de contrôle de l'un sur l'autre. D'un côté, il y a les acquéreurs, les émetteurs; de l'autre, il y a les détaillants qui fournissent les consommateurs qui utilisent la carte de crédit.

Il n'y a pas de vision d'ensemble. Il y en a une, mais elle est complexe, tellement que les consommateurs ne se retrouvent pas vraiment dans tout ce système. Je suis convaincu que plusieurs ont l'impression d'être dépendants du système de cartes de crédit.

Je vous donne un exemple. Quelqu'un qui veut voyager au Canada doit absolument réserver avec une carte de crédit. Il y a des situations où même l'argent comptant a moins de valeur qu'une carte de crédit. C'est un système dans lequel on est tous pris, qu'on l'utilise ou non, ce qui cause beaucoup de mécontentement. Les comités se sont penchés sur ces questions dans le but de comprendre un peu plus ce qui se passe et, à tout le moins, de faire de la lumière là-dessus.

Quelqu'un a parlé de la libre concurrence et du libre marché. On comprend que les banques soient là pour faire des sous, et les autres aussi. Toutefois, quand le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie et le Comité permanent des finances auront terminé leurs travaux, il se peut qu'on se rende compte qu'il y a des injustices, soit du côté des consommateurs ou du côté des détaillants — parce que je pense qu'il y en a, mais de toutes façons, je ne partirai pas avec cette hypothèse. Je vous dirai que jusqu'à maintenant, il est difficile de comprendre pourquoi les détaillants sont obligés d'accepter toutes les cartes de crédit et pourquoi les banques offrent des cartes à primes. Tout le monde embarque dans le système sans parfois trop savoir pourquoi.

Si les membres du comité se rendent compte qu'il y a des injustices, ne pensez-vous pas que le gouvernement devrait réglementer le système?

•(1600)

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je ferai peut-être quelques commentaires.

**M. Jean-Yves Laforest:** Je pose la question à Mme Hughes, mais elle s'adresse aussi aux autres.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je ferai quelques commentaires et je laisserai ensuite la parole à mes collègues.

De mon côté, je trouve que plutôt que de réglementer un secteur quel qu'il soit, la meilleure approche serait toujours de laisser le libre choix et la libre concurrence, et de favoriser une bonne compréhension de la part de tous les participants concernant leurs bénéfices et leurs responsabilités.

**M. Jean-Yves Laforest:** Pouvez-vous alors nous dire pourquoi, alors que le taux d'escompte de la Banque du Canada est rendu à 0,25 p. 100 — il a toujours diminué depuis quelques années —, le taux des banques émettrices de cartes de crédit ne diminue pas? L'écart augmente entre le taux préférentiel de la Banque du Canada et celui consenti par les banques pour les cartes de crédit.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je vais d'abord poursuivre ma réponse à votre première question. C'est évident que le système est très complexe, mais c'est aussi évident que chaque partie de cette chaîne a pour objectif de faire la concurrence aux autres. Alors, je pense qu'il y a chez les émetteurs de cartes de crédit une très bonne concurrence. D'une part, il y a des millions de cartes de crédit disponibles pour les consommateurs et, d'autre part, il y a une concurrence chez les acquéreurs, par exemple.

[Traduction]

Je vais clarifier les choses pour le comité, vu que la question est souvent posée. La répercussion du taux d'intérêt de la Banque du Canada sur le coût d'ensemble des fonds pour une banque est vraiment minime: moins de 1 p. 100. Il s'agit du taux de compensation du financement à un jour pour les banques. Les gens ne comprennent pas toujours très bien ce qu'est le taux de la Banque du Canada.

Comme je l'ai dit, il y a manifestement toute une gamme de cartes de crédit sur le marché, avec de faibles taux d'intérêt, des taux d'intérêt liés au taux préférentiel, etc. Il n'en reste pas moins vrai qu'une carte de crédit permet des emprunts sans garantie, ce qui est hautement risqué. Hélas, comme nous le constatons dans la conjoncture actuelle — et nous l'avons vu récemment — les risques augmentent, ce dont les émetteurs doivent tenir compte s'ils veulent continuer à pouvoir fournir des cartes à l'ensemble de leurs clients.

[Français]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Laforest, il vous reste une minute.

**M. Jean-Yves Laforest:** Vous avez dit que la différence entre les taux des cartes de crédit n'est que de 1 p. 100 environ.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Non, c'est 1 p. 100 du taux de tous les fonds. Les banques ont la tâche d'aller chercher des fonds...

**M. Jean-Yves Laforest:** Si le taux d'escompte était de 4 p. 100 aujourd'hui...

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je m'excuse si je n'ai pas été claire, monsieur Laforest.

•(1605)

[Traduction]

Je voulais dire que c'était 1 p. 100 seulement du coût de financement véritable d'une banque. Une banque obtient donc 99 p. 100 de son financement ailleurs, ou à un taux bien supérieur à celui de la Banque du Canada. C'est ce que je voulais souligner.

**Mme Cathy Honor:** En fait, au cours de la même période, nos taux de prêts interbancaires ont augmenté et non diminué.

[Français]

**M. Jean-Yves Laforest:** Je voudrais poser une autre question. À la limite, vous pouvez toujours nous faire parvenir des réponses écrites.

Quel genre d'enquête faites-vous avant d'émettre une carte de crédit? Je prends l'exemple des étudiants qui n'ont aucun dossier de crédit et qui reçoivent des offres de cartes de crédit de 4 000 \$ ou 5 000 \$. Je trouve cela un peu exagéré.

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** D'accord, monsieur Laforest.

**M. Jean-Yves Laforest:** Elle peut peut-être répondre brièvement?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Je déduirai ceci du temps dont disposera le Bloc lors de la seconde série de questions.

Soyez très brève.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** D'autres seraient peut-être mieux placés pour répondre au sujet des cartes aux étudiants.

Monsieur Kitchen, aimeriez-vous répondre?

**M. Mike Kitchen (premier vice-président, gestion des produits, Services bancaires particuliers et entreprises Canada, BMO Groupe financier):** Je dirais que nous n'avons certainement pas pour politique d'accorder à des étudiants des limites de crédit de 4 000 \$ ou 5 000 \$. Elles sont généralement très modestes, de l'ordre de 500 \$, ce qui est bien plus approprié. En principe, nous n'accordons pas 4 000 \$ ou 5 000 \$.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous passons à M. Menzies, s'il vous plaît.

**M. Ted Menzies (Macleod, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci à vous, mesdames et messieurs, d'avoir accepté de comparaître aujourd'hui et de participer à une discussion fascinante.

J'ai une question sur laquelle j'aimerais avoir les commentaires de chaque organisme.

Je sais, madame Hughes Anthony, que vous représentez l'Association des banquiers canadiens, si bien que je vais faire allusion à une conversation que nous avons eue il y a un certain temps quand je vous ai fait part de ce que nous disaient bon nombre de nos électeurs, qui sont aussi vos clients ou, plutôt, les clients des coopératives de crédit et des banques. Ils se préoccupaient des frais de cartes de crédit, ainsi que des problèmes se profilant à l'horizon pour les cartes de débit.

Je suis convaincu que vous faites bien votre travail et que vous rapportez à vos membres ce que vous entendez. J'avais donc suggéré qu'il serait sûrement utile que tous les intervenants en la matière, des émetteurs aux banques — tous ceux qu'une transaction par carte de crédit intéresse — se réunissent autour d'une table pour régler les problèmes. Je l'ai dit parce que nous entendions assez de plaintes de la part de nos électeurs pour être amenés à envisager une intervention. Je vous avais dit, à l'époque, que si on finissait par devoir réglementer le secteur, si tous les intervenants en la matière ne se réunissaient pas pour remédier au problème, vous risquiez de ne pas être heureux des règlements que nous mettrions en place.

Nous essayons encore d'éviter d'en arriver là. Nous avons établi des règlements que nous estimons raisonnables. L'Australie, d'après ce qu'on entend dire, semble préparée à cesser de réglementer directement les frais d'interchange, si le secteur montre qu'il peut prendre des mesures pour augmenter la concurrence.

Comment le message est-il passé, quand vous l'avez transmis à vos membres?

J'aimerais entendre ce que chacun d'entre vous a à dire sur la question. Pourquoi ne pouvons-nous pas régler cette question de concurrence à la satisfaction de tout le monde, pour qu'elle soit équitable pour le détaillant, pour le client et pour les fournisseurs qui interviennent tout au long du processus?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Si vous me permettez d'intervenir en premier, monsieur le président — j'espère que M. McTeague ne quitte pas la pièce —, je pense que c'est une suggestion empreinte de logique. Mais elle va à l'encontre de ce que stipule la Loi sur la concurrence — je la mentionne parce que je sais que M. McTeague est un expert en la matière — qui interdit aux intervenants d'un secteur donné, quel que soit le secteur, y compris l'industrie bancaire, de se réunir et de s'entendre sur l'établissement des prix ou sur la qualité ou la quantité des produits et la répartition des parts de marché ou de la clientèle.

Manifestement, parce que toutes les banques membres de l'ABC prennent ces exigences vraiment au sérieux, nous serions bien en peine de nous réunir autour d'une table pour parler de la façon de remédier au problème du marché. Si nous le faisons, le commissaire à la concurrence nous demanderait des comptes.

Je suppose qu'il peut être possible pour le gouvernement de nous réunir, monsieur Menzies, avec une exemption ministérielle quant à la Loi sur la concurrence. Ce serait possible. Pour le moment, ce que nous constaterions, vous et moi — et qui serait frustrant, nul doute, pour tous autant que vous êtes autour de la table, parce que vous entendriez d'abord ce que les banques ont à dire, puis ce que les particuliers veulent —, c'est qu'il est très difficile pour nous, et foncièrement contraire à la Loi sur la concurrence, de nous réunir dans une grande salle et de concocter une solution.

Si le comité a des suggestions sur une meilleure façon de résoudre certains des problèmes, une façon conforme à la loi, nous ne demanderions pas mieux que de les entendre.

• (1610)

**M. Ted Menzies:** Loin de moi l'idée de suggérer une collusion.

**Des voix:** Oh oh!

**M. Ted Menzies:** Ce que je suggérais, c'était un leadership.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Mais, monsieur Menzies...

**M. Ted Menzies:** Un certain leadership aurait pu régler une bonne partie de ces problèmes. Si quelqu'un avait fait preuve de leadership pour faire en sorte que le système soit compétitif et juste pour tous les intervenants du système, nous ne nous réunirions peut-être pas ici aujourd'hui — et ce n'est pas que cela nous déplaît.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je sais. Je crois que c'est extrêmement compétitif, mais juste pour préciser, je ne crois pas que toutes les banques pourraient ensemble proposer à Visa et à MasterCard une façon de gérer leurs affaires. Je crois qu'il y aurait des documents de poursuite dans mon panier le lendemain matin.

**M. Terry Campbell:** Si vous le permettez, j'aimerais faire un autre commentaire concernant votre argument à propos des préoccupations exprimées et à savoir si les concurrents pourraient ensemble composer avec nombre de ces questions, dont certaines sont d'ordre commercial entre des entités commerciales. Je crois que certains des intervenants vous disent — et je ne peux pas parler pour eux, mais nous avons entendu leurs commentaires, et je parle des compagnies de cartes et ainsi de suite — qu'ils sont intéressés à examiner des solutions commerciales à ces questions.

Je crois que les messages ont été clairement reçus. Comme Mme Hughes Anthony l'a dit dans sa déclaration liminaire, nous avons entendu les messages clairement aussi, et nous examinons des façons... comme peut-être assurer une meilleure divulgation et davantage de clarté.

Je crois donc qu'il y a divers aspects à cet enjeu, et chacun, dans son domaine de responsabilité se dit: « Hmm, qu'est-ce qu'on fait avec ça? ». Alors je crois qu'une partie du message passe.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Oui, certainement.

**M. Ted Menzies:** Est-ce que quelqu'un d'autre aimerait faire un commentaire à ce sujet, sans qu'il y ait apparence de collusion?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il reste environ une minute.

**M. Ted Menzies:** Rapidement alors, laissez-moi simplement revenir à un changement que nous avons apporté, la période minimale de grâce sans intérêt de 21 jours.

Madame Hughes Anthony, vous aviez laissé entendre que certains de ces changements que nous avons déjà mis en place coûtent très cher, mais examinons l'autre côté de la médaille. Quels sont les avantages de cette période de grâce de 21 jours pour les consommateurs?

Dans nos consultations, on nous a dit que c'était justement un problème pour de nombreux consommateurs — nos commettants. Quel avantage cette mesure a-t-elle pour eux?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** D'abord, monsieur Menzies, j'aimerais vous rappeler que nous en sommes toujours à l'étape de nous familiariser avec ces règlements. Une période est prévue pour les commentaires du public, et toutes les parties commenteront avant le 13 juin.

De toute évidence, je crois qu'il y a d'importantes améliorations pour les consommateurs dans le cadre de cette réglementation. Contrairement à d'autres pays du monde, le Canada est doté d'une réglementation assez robuste en matière de divulgation et de coût d'emprunt, et la nouvelle réglementation mise là-dessus et améliore certainement le système davantage.

La normalisation, si je peux l'appeler ainsi, des périodes de grâce fera probablement en sorte qu'il sera beaucoup plus facile pour les consommateurs de comprendre leurs relevés. Le défi et le fardeau pour l'industrie, selon moi, seront de donner des explications et d'apporter les changements, ce qui très certainement sera coûteux pour l'industrie. Nous sommes en train d'évaluer les coûts avec exactitude.

Une bonne idée a été lancée, soit celle d'inclure un calculateur personnalisé au relevé de chacun des consommateurs. Il y a 68 millions de détenteurs de cartes. Je vous dirais simplement que la mise en oeuvre est en partie très difficile.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer à M. Thibeault, s'il vous plaît.

**M. Glenn Thibeault (Sudbury, NPD):** Merci, monsieur le président. Je remercie tous les témoins de leur présence aujourd'hui. C'est très intéressant d'avoir une vue d'ensemble et de tenir cette conversation avec vous.

Je vais commencer par des questions précises concernant les consommateurs et les cartes de crédit. Évidemment, les marchands paient des frais, et ces frais de même que les frais d'échange reviennent au bout du compte au consommateur.

Je croyais que le nombre de cartes était de 50 millions, mais vous dites qu'il est plutôt de 68 millions. Vous dites qu'environ 70 p. 100 des gens paient leur carte à temps et n'ont jamais vraiment à s'inquiéter des taux d'intérêt.

Vous êtes les banquiers, et je suis certain que vous pouvez calculer mentalement beaucoup plus rapidement que moi, mais 30 p. 100 de 68 millions, c'est quand même un nombre considérable de gens au pays qui sont touchés par le ralentissement économique.

Nous comprenons que vous avez des risques sans garantie, que vous devez faire vos frais et que vous devez quand même faire des profits. Je comprends.

Lorsque j'ai commencé à poser des questions en Chambre il y a six mois, nous avons commencé à être inondés d'appels de gens qui nous montraient des exemples sur leurs factures et qui disaient: « J'ai toujours fait mes paiements. Malheureusement, actuellement, je dois faire attention à mes sous, alors je fais le paiement minimum cette fois. Mais j'ai fait le paiement minimum avec deux jours de retard, et

en raison de ce retard, mon taux d'intérêt est passé de 18 à 24 p. 100. »

J'ai des exemples comme celui-ci: un jeune de 17 ans qui a une carte de crédit et dont les parents sont forcés de payer. En réponse à un envoi non sollicité, le jeune a envoyé la demande et a obtenu la carte de crédit.

Nos préoccupations découlent des taux d'intérêt exigés. Vous dites qu'il existe actuellement 60 cartes à faible taux d'intérêt. Eh bien, s'il y a 60 cartes à faible taux d'intérêt, pourquoi vous, les émetteurs de carte, ne donnez-vous pas automatiquement les cartes à faible taux au début, et ensuite, si les gens le désirent, ils peuvent passer à une carte à primes avec un taux d'intérêt plus élevé s'ils démontrent qu'ils ont de bons antécédents?

Je sais que je parle beaucoup et que j'ai posé quelques questions. Alors je vous laisse là-dessus et je poursuivrai à partir de là. Est-ce que quelqu'un aimerait répondre?

• (1615)

**M. Mike Kitchen:** Je vais commencer par les faibles taux d'intérêt. Je crois que vous soulevez un très bon argument. Les consommateurs ne devraient-ils pas commencer par une carte à faible taux d'intérêt?

L'une des choses que nous avons faites pendant de nombreuses années, et c'est quelque chose dont nous sommes fiers, c'est que nous laissons les consommateurs choisir, dans notre cas, les récompenses d'abord, puis déterminer s'ils veulent le taux d'intérêt standard — autrement dit, ils n'auront probablement pas un solde de façon régulière — ou un taux d'intérêt faible, pour lequel ils doivent payer des frais, sans devoir renoncer aux récompenses pour obtenir ce taux d'intérêt.

Nous savons que les consommateurs adorent avoir des récompenses, mais qu'ils veulent aussi avoir un taux concurrentiel. Alors nous disons immédiatement à nos consommateurs, dès l'étape de la demande sur notre site Web, qu'ils peuvent avoir un taux de 11,9 p. 100 sur leur carte. Sur Internet et dans les succursales, nous leur donnons même un calculateur qui démontre par exemple, qu'avec un solde reporté de tel montant chaque mois, il est préférable d'avoir le taux d'intérêt faible plutôt que le taux d'intérêt élevé, et de payer des frais de 35 \$.

Le marché réagit, et je crois que parfois nous regardons seulement ce qui fait l'objet de publicité, mais il y a des programmes qui existent pour aider les consommateurs à réduire leur coût d'emprunt.

**M. Glenn Thibeault:** Est-ce quelqu'un d'autre voudrait répondre, ou voulez-vous que je pose ma prochaine question?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Est-ce que quelqu'un d'autre voudrait répondre?

**Mme Cheryl Longo:** J'aimerais répondre à cette question.

Un peu comme M. Kitchen l'a dit, nous offrons des cartes à faible taux également, des taux qui peuvent même être de moins de 10 p. 100. Il est important pour les consommateurs d'avoir un choix. Les émetteurs offrent des cartes avec des taux pouvant aller de moins de 10 p. 100 à 19,5 p. 100. Nous avons des cartes à faible taux sur le marché depuis une douzaine d'années, et la plupart de nos nouveaux clients choisissent des cartes à faible taux.

Nous tentons toujours de répondre aux besoins de nos clients. Vous avez parlé des consommateurs qui vivent peut-être un peu au jour le jour, et nous leur conseillons d'opter pour des cartes à faible taux, c'est-à-dire notre carte à 11,5 p. 100. Nous cherchons activement à aider nos consommateurs. Nous leur offrons de faire des paiements préautorisés pour veiller à ce qu'ils puissent payer leurs factures à partir de leur compte à chaque mois et ainsi avoir un bon dossier au bureau de crédit, et nous aidons les consommateurs et les défendons à cet égard.

Dans le cas de la CIBC également, que vous ayez une carte à taux d'intérêt faible ou élevé, nous offrons des caractéristiques de crédit intelligent, par lesquelles vous pouvez fixer votre budget, et nous vous envoyons des alertes. Ainsi, vous pouvez être votre propre gestionnaire de budget et gérer votre argent de façon intelligente. Si vous dites: « je ne veux pas dépenser plus que X par mois », nous allons vous envoyer une alerte lorsque vous atteignez ce montant. Mais les consommateurs ont un choix et ils doivent être responsables par rapport à leurs choix.

**M. Glenn Thibeault:** Je suis d'accord pour dire que les consommateurs ont une responsabilité personnelle. Nous ne disons pas qu'ils ne sont plus responsables une fois qu'ils obtiennent du crédit. Malheureusement, ce qu'on entend clairement de la part des détenteurs de ces cartes, c'est qu'ils n'obtiennent pas de conseils. Je suis certain que des conseils sont offerts, mais des gens nous disent le contraire. Nous entendons tout le contraire, soit que leur taux d'intérêt passe de 18 à 24 ou 25 p. 100 parce qu'ils ont payé en retard ou manqué un paiement, même s'ils sont en communication avec l'institution en question.

J'aimerais revenir à ce qu'a dit M. Menzies. Je crois qu'il est important de reconnaître que, si vous voulez vous surveiller, si je peux m'exprimer ainsi... pourtant, nous entendons des histoires et obtenons constamment des exemples, ce qui fait que le gouvernement pourrait avoir les mains liées et ne pas pouvoir s'abstenir d'intervenir.

Que nous recommandez-vous de faire? Vous parlez de conseils et je suis certain que tout le monde peut me donner des exemples, mais nous pouvons vous donner exemple après exemple du contraire, des courriels et des lettres de gens qui demandent si c'est juste et correct.

• (1620)

**Mme Cathy Honor:** Ce que je recommanderais, ce serait de nous transmettre ces exemples, parce que nous ne voyons pas ça. Nous surveillons les préoccupations principales de nos clients. Oui, nous demandons aux gens de l'ACFC quelles sont leurs préoccupations. Mais ils ne voient pas ça.

Alors je crois qu'au nom de la transparence et de la communication, il faudrait nous les transmettre. Nous ne disons pas que nous sommes parfaits; il peut y avoir des exceptions. Mais je répèterais ce qui a été dit, soit que les pratiques générales sont exactement comme nous les avons décrites, et que la plupart des gens qui ont un solde ont des cartes à faible taux.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il reste 30 secondes.

**M. Glenn Thibeault:** Alors pour préciser, vous avez parlé de vos « clients principaux ». Je présume...

**Mme Cathy Honor:** Non, non, je voulais dire que nous surveillons toutes les plaintes, vraiment toutes les plaintes.

**Une voix:** Il s'agissait plutôt de préoccupations principales.

**M. Glenn Thibeault:** Les principales préoccupations...

**Mme Cathy Honor:** Parce qu'il ne s'agit pas de l'une des préoccupations principales.

**M. Glenn Thibeault:** Je ne veux viser personne, mais je reçois littéralement des courriels de gens qui me parlent de cette question, alors je serai ravi de vous les transmettre.

**Mme Cathy Honor:** Je vous encourage à nous les envoyer. Nous nous en occuperons.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Thibeault.

Je cède maintenant la parole à Mme Coady.

**Mme Siobhan Coady (St. John's-Sud—Mount Pearl, Lib.):** Merci beaucoup.

Merci à vous tous d'être venus aujourd'hui. Je vous remercie d'avoir pris le temps, malgré vos horaires très chargés, de venir témoigner. Je sais que le secteur bancaire vit une période intéressante ces jours-ci, compte tenu de la nécessité d'accéder à du capital. Je crois pouvoir vous remercier au nom de tous les Canadiens qui ont besoin de capital ces jours-ci d'avoir pris le temps de venir nous voir.

Je n'ai que cinq minutes, alors je vous poserai mes questions rapidement.

Monsieur Whalen ou madame Goulard, offrez-vous aussi des cartes de crédit à primes?

**Mme Brigitte Goulard:** Non, nous n'en offrons pas.

**Mme Siobhan Coady:** Vous n'avez donc pas les problèmes que suscitent les cartes de crédit à primes?

**Mme Brigitte Goulard:** Non.

**Mme Siobhan Coady:** Vous n'avez donc pas fait d'envoi postal massif.

J'ai maintenant une question qui s'adresse à Mme Hughes Anthony. Merci encore une fois de vous être jointe à nous aujourd'hui. Si j'ai bien compris, les banques que vous représentez ont envoyé l'année dernière des cartes de crédit à primes à des clients qui n'en avaient pas demandées, dont moi. J'ai reçu ma petite carte de crédit à primes dans le courrier, même si je ne l'avais pas demandée et que je n'en voulais pas. J'avoue que, depuis, je m'en sers, mais je ne connaissais pas l'incidence de l'utilisation de ces cartes sur les commerçants.

Pourriez-vous me dire quel pourcentage...? Vous avez dit qu'elles représentaient une proportion assez petite du marché, mais cette part est-elle en croissance? Le marché de la carte de crédit à primes a-t-il augmenté ces 12 derniers mois?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je ne crois pas avoir les données de base de l'an dernier. Je peux toutefois vous dire que, à l'heure actuelle, les cartes de crédit à primes représentent environ 9 p. 100 du marché.

**Mme Siobhan Coady:** Je crois savoir que c'est plutôt 20 p. 100.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Non, je ne crois pas. Je peux vous dire que c'est moins de 10 p. 100, environ 9 p. 100.

**M. Terry Campbell:** L'expression « carte de crédit à primes » est employée pour désigner toutes sortes de cartes. Il peut s'agir d'une carte de crédit or, par exemple. La carte à primes dont il est question ici...

**Mme Siobhan Coady:** Pourrait-on appeler cela une carte de crédit à puce?

**M. Terry Campbell:** Non, la carte à puce est tout à fait différente.

La carte à primes qui s'adresse à des clients bien précis, mais s'accompagne aussi de frais d'interchange un peu plus élevé, est la carte qui représente 9 p. 100 du marché.

**Mme Siobhan Coady:** Bien. Je vais devoir accélérer.

Est-il vrai que vous n'exercez aucune influence sur les frais d'interchange?

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

**Mme Siobhan Coady:** Manifestement, le taux d'escompte du commerçant a augmenté depuis un an. Je veux dire, de façon générale. Je voudrais aborder la question des cartes de débit, et c'est pourquoi...

**Mme Cathy Honor:** Excusez-moi, quelle était votre question?

**Mme Siobhan Coady:** Le système bancaire a-t-il augmenté le taux d'escompte du marchand?

**Mme Cathy Honor:** Il faudrait poser la question aux acquéreurs. Le taux d'escompte du commerçant comprend les frais d'interchange; si les frais d'interchange sur les cartes à primes ont augmenté, le taux d'escompte du marchand a augmenté en conséquence.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je précise que ce taux n'est pas fixé par les banques.

**Mme Siobhan Coady:** Les banques n'exercent aucun contrôle là-dessus?

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

**Mme Siobhan Coady:** Parlons maintenant du débit. Comme vous le savez, Visa et MasterCard veulent se lancer sur le marché de la carte de débit. Selon vous, serait-ce un changement positif ou négatif? J'ai lu votre déclaration. Que pensez-vous de cette idée?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** En général, comme l'indique notre mémoire, nos membres estiment que le mieux, c'est d'offrir aux consommateurs le plus grand nombre de choix. Nous comprenons les préoccupations d'Interac qui, je crois, viendra témoigner devant votre comité sous peu. Interac demande une restructuration qui lui permettrait de soutenir la concurrence.

Il y a déjà des produits semblables sur le marché et nous sommes d'avis que la meilleure politique, c'est de permettre cette concurrence qui est dans l'intérêt des consommateurs.

• (1625)

**Mme Cathy Honor:** J'aimerais aussi répondre. J'ai siégé au conseil d'administration d'Interac, et comme l'a dit M. Laforest, les commerçants ne sont pas forcés d'accepter les cartes de crédit.

Le problème, entre autres, c'est que la carte de débit Interac ne peut servir dans les machines distributrices ou pour payer des achats faits en ligne; elle ne peut non plus servir à l'échelle internationale. Nous devons donc innover et investir dans notre système de débit.

**Mme Siobhan Coady:** Je reviens à la carte à puce qui peut être une carte de crédit ou une carte de débit. En gros, la carte à puce sert à prévenir la fraude, et vous vous inquiétez des fraudes, n'est-ce pas? Je vois que vous hochez la tête.

**Mme Cathy Honor:** Oui.

**Mme Siobhan Coady:** Bien. J'aimerais avoir une précision. Je crois que c'est RBC qui a dit que, de façon générale, les problèmes de fraude sont en baisse depuis...

**Mme Cathy Honor:** Non, ils sont en hausse.

**Mme Siobhan Coady:** Vous dites qu'ils augmentent.

Puis-je conclure qu'en adoptant cette nouvelle technologie, la carte à puce, vous refilez les coûts liés aux fraudes aux commerçants?

**Mme Cathy Honor:** Non.

**Mme Siobhan Coady:** Vous dites que non, mais moi, d'après ce que j'en sais, le coût des cas de fraude à la carte de débit, surtout, seront refilez au commerçant.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Non, pas du tout.

Malheureusement, les coûts associés à la fraude augmentent. Malheureusement, les fraudeurs sont de plus en plus astucieux.

**Mme Cathy Honor:** La puce empêchera les fraudes. La puce est adoptée partout dans le monde. Si le commerçant n'a pas de lecteur de carte à puce qui permettrait de prévenir la fraude, il devient responsable de la fraude. Par contre, s'il a un lecteur de carte à puce, c'est l'émetteur de la carte qui est responsable de la fraude.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, madame Coady.

Vous avez la parole, monsieur Vincent.

[Français]

**M. Robert Vincent (Shefford, BQ):** Merci, monsieur le président.

J'aimerais continuer dans la même veine que mon collègue. Il a dit que le loyer de l'argent de la Banque du Canada est de 0,25 p. 100 et qu'on pouvait emprunter de l'argent auprès de cette institution. Or, le taux d'intérêt que vous imposez sur les cartes de crédit peut varier de 18 à 19,5 p. 100. Par comparaison au loyer de l'argent de la Banque du Canada, ce taux d'intérêt est-il beaucoup trop élevé pour les consommateurs?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Non. Comme je viens de le dire, le taux de la Banque du Canada représente moins de 1 p. 100 du financement des banques. La banque doit chercher des sources de financement au Canada et à l'étranger, et le coût du financement est beaucoup plus élevé que le taux de la Banque du Canada.

Je vais laisser mon collègue continuer.

**M. Robert Vincent:** Cet argent de la Banque du Canada est-il disponible? Pouvez-vous emprunter le montant que vous voulez à la Banque du Canada à un taux de 0,25 p. 100? Sinon, est-ce que la Banque du Canada lance des paroles en l'air, quand elle dit aux banques et aux caisses qu'elle met de l'argent à leur disposition à un taux très bas, afin que les gens puissent faire rouler l'économie?

**M. Terry Campbell:** Je vais devoir m'exprimer en anglais.

[Traduction]

Le taux de la Banque du Canada est un taux à un jour qui ne s'applique qu'aux règlements au jour le jour. C'est tout ce que c'est et, comme l'a dit Mme Hughes Anthony, c'est moins de 1 p. 100.

En ce qui concerne les taux d'intérêt des cartes de crédit, beaucoup de gens évoquent le chiffre de 19 p. 100, mais il y a toute une gamme de cartes dont le taux d'intérêt est peu élevé. Il faut donc tenir compte de tous les taux d'intérêt. C'est le premier élément.

Le deuxième élément, c'est qu'à l'examen de la façon dont les cartes sont utilisées, on constate que 70 p. 100 des gens règlent chaque mois le solde intégral. En fait, le taux d'intérêt est de 0 p. 100. Ce que cela signifie pour les banques, c'est qu'il y a une période sans intérêt pouvant atteindre 51 jours, et qu'elles doivent gérer cette période de crédit non garanti.

Il faut aussi tenir compte de tous les coûts associés à l'émission et à l'exploitation de cartes de crédit. Nous venons de parler de fraude. L'an dernier, les fraudeurs ont totalisé un demi-milliard de dollars, une augmentation de 34 p. 100 par rapport à l'année précédente. Tout cela doit être pris en compte quand on offre une carte.

Il a aussi été fait mention de la puce et de la sécurité. Encore une fois, nous faisons l'impossible pour avoir une longueur d'avance par rapport aux fraudeurs, et tout cela doit être inclus dans le coût d'une carte de crédit.

Tout cela doit être pris en compte, et les risques ne cessent de croître. Comme il s'agit de crédit non garanti et relativement risqué, son prix doit être fixé en conséquence.

•(1630)

[Français]

**M. Robert Vincent:** Quelle est la différence entre l'argent dont vous avez besoin de la Banque du Canada et celui dont vous avez besoin globalement pour le paiement des cartes de crédit? Si vous me dites que 70 p. 100 des gens paient leurs cartes de crédit, c'est qu'il n'y en a que 30 p. 100 qui se servent de votre argent. Donc, l'argent dont vous avez besoin au total est beaucoup moindre que d'autres. L'argent dont vous avez besoin peut provenir en partie de la Banque du Canada, et l'argent que les consommateurs déposent dans leur compte, que vous leur donniez un taux de 0,75 ou de 1 p. 100, devrait suffire pour combler le reste.

Vous avez dit qu'on pouvait connaître les taux d'intérêt sur Internet. J'ai donc fait une petite étude. J'ai inscrit la somme de 2 500 \$ à 18 p. 100. Savez-vous que si on paie le montant minimum mensuel exigé par la compagnie de carte de crédit, on prendra huit ans et six mois à rembourser 2 500 \$?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je vais faire deux brefs commentaires.

[Traduction]

Les banques se financent elles-mêmes et selon un système d'appariement. Elles ont besoin de fonds à court terme. Elles offrent un certain nombre d'hypothèques sur cinq ans, et un certain nombre sur 10 ans, et doivent assurer l'appariement de ces fonds sur le marché mondial. Il n'y a toutefois pas de fonds réservés aux cartes de crédit.

Je vous signale, monsieur Vincent, que la carte de crédit n'est qu'un de plusieurs moyens de financement. Pour certains, une marge de crédit est peut-être préférable. Pour d'autres, un prêt à court terme serait peut-être la meilleure solution. La carte de crédit ne répond pas nécessairement aux besoins de financement de tous. Les gens peuvent choisir la carte de crédit qui leur convient parmi toutes celles qui existent, ou opter pour une marge de crédit accompagnée d'un taux d'intérêt tout à fait différent s'ils veulent reporter le solde pendant un certain temps.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Je cède maintenant la parole à M. Wallace.

**M. Mike Wallace (Burlington, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins d'être venus aujourd'hui.

Pour commencer, je tiens à remercier les gens de l'Association des banquiers canadiens. Ils m'ont transmis l'information que j'ai pu utiliser pour expliquer à mes électeurs la situation qui prévaut actuellement au Canada dans le secteur bancaire, y compris en ce qui concerne les cartes de crédit. Ils ont fait de l'excellent travail et je les remercie de ces renseignements très utiles.

Je tiens aussi à dire que les Canadiens sont très fiers de leur secteur bancaire quand ils voient ce qui se passe au sud de la frontière et ailleurs dans le monde. J'apprécie aussi le travail des banques. Toutefois, il y a des problèmes et c'est pourquoi vous êtes ici.

Nancy, je m'adresserai d'abord à vous. Vous avez parlé de divulgation et de transparence, et vous estimez avoir un assez bon rendement à ce chapitre. Moi, je suis un client et je peux me permettre de dire ceci. À mes amis de la banque TD qui sont ici — monsieur Sallas —, j'ai ici un accord de quatre ou cinq pages, recto-verso, imprimé en très petits caractères. J'ai aussi l'entente que j'ai signée et qui est imprimée en très, très petits caractères. Je vous en lis un extrait. Vous avez évoqué les taux d'intérêt et la transparence à ce sujet, alors je vous lis ceci:

Le taux d'intérêt annuel variable privilégié est l'un des suivants: taux préférentiel TD + 1,9 p. 100, taux préférentiel TD + 3,9 p. 100 (...)

On entend par taux préférentiel TD le taux d'intérêt annuel que nous fixons et déclarons à la Banque du Canada, de temps à autre, à titre de taux de référence pour la fixation des taux d'intérêt que nous demandons aux clients de différents degrés de solvabilité au Canada pour des prêts en dollars canadiens.

Ce n'est pas très transparent. Selon moi, ce n'est pas très clair. Ne croyez-vous pas qu'il faut prendre des mesures, comme on vient de l'annoncer, pour que les consommateurs sachent à tout le moins ce à quoi ils s'engagent?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Oui, mais j'ajouterais, monsieur Wallace, que notre secteur doit assumer les coûts associés à la réglementation sur l'emprunt, et qu'il est fort probable que chacun de ces petits paragraphes figure sur ce contrat parce qu'un règlement nous oblige à l'y mettre. Avec l'ajout de règlements, il faudra probablement ajouter des paragraphes au contrat.

Cela dit, je sais que la réglementation que propose le gouvernement prévoit certaines mesures, comme l'ajout d'une case sur le formulaire de demande qui indiquerait les meilleures statistiques du client. Si cela est utile, et si cela peut rendre les choses plus claires pour les consommateurs, il est évident qu'on peut toujours améliorer les explications.

Il y a ici un représentant de TD qui, je le sais, vous expliquera chacun de ces paragraphes et alinéas...

•(1635)

**M. Mike Wallace:** Il me reste peu de temps.

**M. James Sallas (vice-président, Prêts personnels et cartes de crédit, TD Canada Trust):** J'ajouterais seulement que nous savons que les termes sont compliqués. Nous faisons l'impossible pour donner des explications en langage simple, mais ce que vous venez de lire signifie tout simplement que le consommateur pourrait bénéficier d'un taux d'intérêt qui pourrait aller de 4,15 p. 100 à 9,15 p. 100, donc...

**M. Mike Wallace:** Je ne vois pas comment je pourrais savoir cela. Je ne suis peut-être pas le plus brillant ici présent, mais je ne suis quand même pas idiot, et je n'aurais certainement pas pu en arriver à cette conclusion.

Parmi les mesures annoncées figure une période de grâce de 21 jours. Je sais que vous avez des super calculateurs à la banque et que vous savez déjà quelles économies ça représente pour les consommateurs. Pourriez-vous nous dire ce que cela représente en moyenne?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Cette mesure aura des conséquences pour tout le secteur, pour beaucoup plus d'institutions que celles qui sont représentées à cette table. Lorsqu'il a annoncé ce changement, le ministre a précisé que cela représenterait probablement des dizaines de millions de dollars. Honnêtement, j'estime que c'est une évaluation très modérée. Je crois que cela représentera beaucoup plus.

**M. Mike Wallace:** Mais quelle sera l'incidence sur les consommateurs?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Il s'agit de coûts. Excusez-moi, je croyais que votre question portait sur les coûts.

**M. Mike Wallace:** Non, je voulais savoir si vous avez une estimation des économies que les détenteurs de cartes de crédit pourront réaliser ainsi?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** C'est la même chose. Ce sont des dizaines de millions de dollars en coût que n'auront plus à assumer les consommateurs.

**M. Mike Wallace:** Je voudrais dire en terminant — je ne m'attends pas à une réponse — que ce domaine est très complexe. Quand les gens dans ma rue parlent de TD ou de MasterCard, ils pensent à la Banque Toronto Dominion ou à la Banque de Montréal comme étant les émetteurs de la carte. Ils ne considèrent pas Visa ou MasterCard comme des entreprises distinctes et ignorent tout des retombées dont vous profitez par rapport aux sociétés qui assurent l'administration, les intermédiaires, les acquéreurs ou quel que soit le nom que vous voulez leur donner. Mes commettants sont vos consommateurs. Ce sont eux, les détenteurs de cartes de crédit et vous, les banques, êtes les clients de MasterCard et de Visa. Je ne comprends pas comment on peut prévoir trois niveaux différents de frais d'interchange...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Wallace.

**M. Mike Wallace:** ... pouvant aller jusqu'à 19 p. 100 sans protestation. Je ne comprends pas cela.

J'espère que ce sera pour vous matière à réflexion. Ce n'était pas une question.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bien. Nos témoins réfléchiront à votre question, monsieur Wallace.

C'est maintenant le tour de M. Rota.

**M. Anthony Rota (Nipissing—Timiskaming, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie d'être des nôtres cet après-midi.

Je vais vous poser une question et vous donner des devoirs à faire. Je n'attends pas une réponse immédiate.

Il est question de clients privilégiés et de ceux qui demandent des cartes premières. Est-ce que chacun d'entre vous pourrait nous dire par écrit ce qu'est une carte première ou un client privilégié? Je suis sûr qu'oralement, vous en aurez chacun pour cinq minutes et plus. Si vous nous répondez par écrit, nous pourrions considérer toute l'information et l'étudier. Il s'agit simplement de préciser comment le système fonctionne.

J'entends constamment dire que la concurrence est bonne dans tous les systèmes. En réalité, nous avons quatre entités essentielles en présence: la société émettrice de carte de crédit, les banques, les commerçants et les titulaires de carte. Chacun d'entre eux constitue un élément du système, mais la société émettrice de carte de crédit essaie d'attirer les banques dans sa clientèle, et elle s'efforce aussi d'y attirer des détenteurs de carte. Les commerçants sont eux aussi des clients, en ce sens qu'ils utilisent le système.

La concurrence consiste donc à attirer des banques et des détenteurs de carte. Ce qui se produit finalement, c'est que les coûts des commerçants augmentent, ce qui va dans l'intérêt des banquiers. Le système augmente les coûts des commerçants qui, en définitive, sont acheminés jusqu'aux détenteurs de carte. À première vue, c'est un assez bon système: lorsque vous augmentez vos prix, l'organisme émetteur de carte de crédit gagne de l'argent, les banques en gagnent aussi et les perdants sont les deux autres, qui en payent le prix.

J'ai deux questions à vous poser. Vous pourrez ensuite répondre chacun à votre tour, pour qu'il n'y ait pas d'interruption. J'espère qu'on va pouvoir tricher un peu et obtenir quelques minutes supplémentaires pour vos réponses.

Quels moyens de contrôle a-t-on mis en place pour empêcher les banques et les sociétés émettrices de carte de crédit — je les mets toutes les deux du même bord, et je sais que vous allez me dire qu'elles sont différentes — d'augmenter les taux qu'elles imposent aux commerçants? À mesure que la concurrence se resserre, qu'est-ce qui empêche le taux d'interchange d'augmenter continuellement, ce qui impose des frais plus lourds aux clients, c'est-à-dire aux banques affiliées à la société émettrice de carte de crédit?

Je vais maintenant citer le document intitulé « Envoi collectif d'information aux électeurs » que vous avez distribué. C'est un excellent document. Je vais en lire un extrait, que je vous inviterai à commenter. Je cite:

Les différences entre notre système et celui des autres pays (notamment des États-Unis) se résument à quelques caractéristiques essentielles — nous avons un système national qui est bien réglementé, bien géré et bien capitalisé...

Par la suite, on lit ceci:

Les banques du Canada sont bien réglementées par le Bureau du surintendant des institutions financières et par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Voici ma question: Quel type de réglementation proposez-vous pour les sociétés émettrices de carte de crédit et les banques, de façon qu'on ait un système raisonnable pour les Canadiens, pour les commerçants, pour les banques et pour les sociétés émettrices de carte de crédit, et que tout le monde collabore harmonieusement?

• (1640)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste environ une minute et demie.

Monsieur Campbell, voulez-vous commencer?

**M. Terry Campbell:** Je vais commencer par la première question, et mes collègues du secteur bancaire souhaiteront peut-être intervenir ensuite.

Votre première question, monsieur, portait sur le taux d'interchange, la façon dont il est fixé et tout le reste. Encore une fois, vous avez tout à fait raison: vous vous attendiez à nous entendre dire que ce ne sont pas les banques qui fixent ce taux. Ce sont les sociétés émettrices de carte de crédit.

Je pense qu'il est de notoriété publique... Quel est leur produit? Le produit des sociétés émettrices de carte de crédit, c'est le réseau. Elles souhaitent obtenir la plus forte intensité possible de transactions sur leur réseau. Leur outil pour y parvenir, c'est l'interchange. À notre connaissance, elles s'efforcent de fixer le taux d'interchange de façon à assurer l'équilibre. Il doit être suffisamment attractif pour que les émetteurs de carte de crédit acceptent d'opter pour telle ou telle carte, mais le taux doit aussi être suffisamment attractif pour les commerçants, de façon qu'ils disent: « Oui, nous allons accepter cette carte ». Il faut trouver l'équilibre entre les deux.

La question est de savoir si elles fixent correctement ce taux. C'est aux sociétés émettrices de carte de crédit de s'en occuper, mais elles s'efforcent de parvenir à un équilibre permettant un grand nombre de transactions sur leur réseau.

Est-ce que l'un de mes collègues a des précisions à apporter, ou est-ce qu'on passe à la deuxième question?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il nous reste à peu près 30 secondes; pourquoi ne pas répondre à la deuxième question?

**M. Terry Campbell:** Nancy, voulez-vous répondre à la deuxième?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** En réponse à la deuxième question, monsieur Rota, je pense que vous vous interrogez sur le genre de système de réglementation. Nous souscrivons tout à fait à l'idée que la meilleure réglementation est une vive concurrence, de l'excellente information et la divulgation, et aussi de bien meilleures connaissances de la part des Canadiens en matière de finance. Il existe déjà un Règlement sur le coût d'emprunt. Il est très complet. Il existe un nouveau règlement à propos duquel le gouvernement est en train de tenir des consultations. Il y a l'ACFC, qui surveille toutes les plaintes venant des consommateurs et les problèmes qu'ils rencontrent, s'il y en a, et qui fournit de l'information supplémentaire, ce qui est très utile.

Notre position, c'est que la réglementation n'est pas nécessaire dans ce contexte.

**Mme Cathy Honor:** Nous voulons dire plus de règlement que ce qui existe déjà.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Si nous pouvions avoir de l'information au sujet des deux points que vous avez abordés... Vous pourriez la transmettre par écrit au greffier qui la distribuera aux membres du comité.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Vous vouliez une définition des critères pour les cartes premières...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Une définition des clients privilégiés qui ont droit aux cartes premières.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Très bien. Volontiers.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous allons passer à M. Van Kesteren.

**M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC):** Merci, monsieur le président et merci à vous tous d'être venus. J'ai plusieurs questions à poser et si vous ne pouvez pas y répondre maintenant, peut-être pourriez-vous me les faire parvenir plus tard. Par contre, si nous voulons boucler la boucle, bien comprendre l'usage des cartes de crédit aujourd'hui, il nous faut des réponses à ces questions.

Quelle est la valeur actuelle du numéraire au Canada? Est-ce que quelqu'un le sait? Pouvez-vous m'obtenir l'information? Combien faudrait-il de numéraires en circulation si les cartes de crédit étaient éliminées?

Je veux aussi connaître le nombre de cartes de crédit au cours des dernières années. Au cours des 20 dernières années, mettons, combien de cartes de crédit sont entrées en circulation? Combien de plus en utilise-t-on? Si vous connaissez la réponse, madame Hughes Anthony, peut-être pourriez-vous nous la donner.

Avez-vous des chiffres sur les recettes provenant des ventes sur le marché? J'ai déjà posé la question au sujet de l'augmentation du recours aux cartes de crédit sans obtenir de réponse. Autrement dit, a-t-on une idée de l'effet de la multiplication des cartes de crédit sur le marché?

Il y a aussi l'endettement personnel. À combien s'élève-t-il? Vous en avez parlé; à combien s'élève l'endettement personnel aujourd'hui au Canada? Connaissez-vous le chiffre? Vous avez dit que c'était un pourcentage mais quelle proportion est rattachée aux cartes de crédit? Quel est l'endettement personnel aujourd'hui? Le savez-vous?

• (1645)

**M. Terry Campbell:** Je n'ai pas le chiffre en tête mais nous allons le trouver; l'endettement provenant des cartes de crédit en représente à peu près 3 p. 100.

**M. Dave Van Kesteren:** Vous avez dit 3 p. 100.

**M. Terry Campbell:** Je parle des ménages.

**M. Dave Van Kesteren:** Connaissez-vous le chiffre équivalent pour les États-Unis ou l'Allemagne, par exemple? Savez-vous à combien s'élève l'endettement par carte de crédit aux États-Unis?

**M. Terry Campbell:** Je dirais... On peut chercher les chiffres exacts, mais je peux vous dire qu'au Canada le bilan des ménages, l'endettement des ménages, la capacité de rembourser et la capacité de service de la dette sont bien meilleurs qu'aux États-Unis. Le défaut de remboursement des prêts hypothécaires est inférieur à 1 p. 100. Il est de 0,3 p. 100 au Canada et beaucoup plus élevé aux États-Unis. Le système est bien meilleur dans notre pays.

**M. Dave Van Kesteren:** Pouvez-vous nous donner des chiffres? C'est bien beau de dire que notre système est meilleur, mais j'aimerais le comparer aux États-Unis, à l'Allemagne et peut-être au Japon.

**M. Terry Campbell:** Nous pouvons nous en occuper.

**M. Dave Van Kesteren:** Et puis, est-ce que l'endettement personnel est à la hausse ou à la baisse?

J'ai déjà posé la question et personne n'a pu me répondre: combien ont coûté les mauvaises créances aux entreprises ces 20 dernières années? Que leur est-il arrivé? La plupart des entreprises radient les mauvaises créances à la fin de l'exercice financier. Pouvez-vous me dire si ça a changé? Est-ce que ça s'est amélioré?

**Mme Cathy Honor:** Pour bien comprendre, vous nous demandez quelle partie du solde de nos cartes de crédit nous avons dû radier?

**M. Dave Van Kesteren:** Non, mais je m'étonne que les banques n'aient pas ce renseignement si elles se servent des cartes de crédit ou en préconisent l'usage. Je veux savoir ce qui est arrivé aux entreprises qui avaient de mauvaises créances. Normalement, elles en radient une partie ou un pourcentage chaque année. Est-ce que ça a changé? Est-ce que ça s'est amélioré? Ou est-ce devenu pire depuis l'arrivée des cartes de crédit? En quoi cela a-t-il changé au fur et à mesure que s'est accru le recours aux cartes de crédit? Je pense que vous comprenez où je veux en venir.

Aussi, savez-vous pour chaque banque quel pourcentage de leur bénéfice provient des cartes de crédit? Je voudrais connaître l'importance de ce secteur pour les banques. J'aimerais vraiment connaître la réponse à cette question.

Enfin, et cela sera peut-être un peu plus difficile, vous avez parlé du taux d'intérêt de 17 p. 100. Si les gens demandent un taux plus bas, combien n'y a pas droit? Pouvez-vous me donner...?

**M. Mike Kitchen:** Dans notre cas, les critères sont les mêmes pour le taux normal ou le taux réduit. Il y a le choix, et des frais pour le service.

**M. Terry Campbell:** Ce sont les caractéristiques qui y sont associées. Vous pouvez dire que vous n'en voulez pas mais si vous les voulez, vous allez payer un taux différent. Les gens ne se voient pas refuser le droit d'avoir un compte à taux réduit. Ils peuvent l'obtenir.

**M. Dave Van Kesteren:** Si votre solde est de 5 000 \$ et que vous payez 4 900 \$ avant la date d'échéance, sur quelle somme s'appliquerait l'intérêt?

**Mme Cathy Honor:** Il y a deux genres de clients. Cela dépend si vous avez utilisé la carte pour payer et si vous réglez votre solde chaque mois, auquel cas nous vous prêtons l'argent pour 51 jours, ou si vous êtes un emprunteur. Si vous êtes un emprunteur, comme pour tout autre produit de crédit, vous allez payer l'intérêt sur la totalité du montant à compter du jour où vous l'avez emprunté. C'est donc dire que si vous avez fait un achat le 15 du mois, vous allez payer de l'intérêt sur la totalité du montant jusqu'à ce qu'il soit réglé en totalité.

**M. Dave Van Kesteren:** Entendu. Merci.

C'est tout, monsieur le président.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci beaucoup, monsieur Van Kesteren.

Nous commençons maintenant la prochaine série de questions de cinq minutes.

Nous allons passer à M. McTeague, qui revient à la table au moment où je vous parle.

**L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je suis heureux d'avoir eu cette possibilité et je vous remercie de cette magnifique introduction.

Madame Hughes Anthony, merci encore. Il y a 15 ou 16 ans plus tard que je fais toujours la même chose. Je n'ai pas réussi à changer de vitesse et je vais donc m'en tenir à quelque chose qui marche: la concurrence.

Vous avez parlé de concurrence dans le secteur du débit et des avances, plus tard, la possibilité d'une plus grande concurrence pour les consommateurs. Je pense que la plupart des collègues ici venant des banques ont choisi Visa pour émetteur de carte de crédit. Je pense que c'est le cas de chacun d'entre vous. Eh bien, il y en a peut-être un qui a MasterCard. Mais, supposons que la majorité ici a Visa.

Les représentants de Visa nous ont dit qu'ils s'intéressent à des frais fixes ou peut-être qu'ils veulent passer à un pourcentage, ce qui rendrait plus cher cette carte, évidemment, pour les commerçants. Si le modèle est le même que celui en usage aux États-Unis, où nous savons que les frais de débit sont beaucoup plus élevés qu'ils le sont actuellement pour l'interchange, de la façon dont vous voyez les choses, et sachant combien cette idée est commode et comment elle est mise en pratique aux États-Unis, comment est-ce que des prix plus élevés constituent une meilleure concurrence? Comment en convaincre le consommateur?

• (1650)

**Mme Cathy Honor:** Je peux vous répondre. Du point de vue du commerçant, il y a plus de concurrence. Actuellement, ils n'ont qu'un choix, Interac, et nous avons des inquiétudes à ce propos parce que notre part du marché a baissé. En dernier ressort, ce sont les commerçants qui contrôlent l'établissement des frais en décidant s'ils vont accepter le débit de Visa, celui de MasterCard ou Interac.

Quand ils se font concurrence, ils vont s'assurer que les frais restent stables.

**L'hon. Dan McTeague:** Je vais vous poser une question. Comme Visa et MasterCard constituent 94 p. 100 de tout ce qui se passe en matière de crédit, vu l'arrivée de la carte à puce, si vous pouvez offrir les mêmes incitatifs pour le débit que Visa et MasterCard, en tout cas Visa, comptent offrir pour les taux plus élevés, quelles options s'offrent vraiment aux commerçants?

Vous présentez cela comme de la concurrence alors qu'en réalité il y en a très peu. Je pense qu'on aborde cette question sous un angle tout à fait différent, mais j'aimerais que vous m'expliquiez tous pourquoi vous pensez qu'il y aura plus de concurrence alors qu'en réalité les propositions qui vont être faites du côté du débit se traduiront en fait par des frais plus élevés pour les commerçants et, de manière évidente, pour les consommateurs à qui on va simplement demander d'ouvrir et de fermer leurs comptes bancaires pendant une microseconde. Il n'est pas très coûteux de le faire. La concurrence, dans ce cas-ci, signifie semble-t-il que ce sera beaucoup plus coûteux, pas moins.

**Mme Cathy Honor:** Je pense que l'on mélange des choses ici. D'abord,...

**L'hon. Dan McTeague:** Je ne mélange rien...

**Mme Cathy Honor:** D'abord, il y a la concurrence et ensuite il y a l'interchange sur le débit. Le Canada est l'un des seuls pays au monde sans frais d'interchange sur les achats par carte de débit. Je conviens que toute forme d'interchange va coûter plus cher, mais l'absence de frais d'interchange n'est pas un modèle viable ni pour Interac ni pour tout autre concurrent.

**L'hon. Dan McTeague:** Moi, je suis d'avis que si ça marche, on n'y touche pas.

**Mme Cathy Honor:** Ça ne marche pas, justement.

**L'hon. Dan McTeague:** ... et on améliore plutôt ce qui existe.

Eh bien, ça ne marche pas du point de vue du consommateur et du commerçant. Ça ne marche certainement pas puisque l'on propose des frais plus élevés.

Je vais vous poser une question simple. Tout à l'heure, vous avez dit quelque chose à ma collègue, Siobhan Coady, à propos de la fraude et du fait qu'elle est à la hausse. Sur le site Web de l'Association des banquiers canadiens, sauf erreur, il est dit qu'en réalité la fraude dans votre banque, RBC, est à la baisse. Comment expliquez-vous cette différence?

**Mme Cathy Honor:** Je peux répondre pour ce qui est de la fraude relative aux cartes de crédit. Elle est à la hausse. Elle augmente d'année en année.

**L'hon. Dan McTeague:** Et celle relative au débit?

**Mme Cathy Honor:** Je ne suis pas certaine pour ce qui est de la carte de débit de RBC au Canada.

**L'hon. Dan McTeague:** Il me semble qu'en tant que comité nous devons être très prudents et nous assurer que nous ne réclamons pas quelque chose qui coûtera beaucoup plus cher à certains groupes et offrir l'argent de quelqu'un d'autre pour financer ces nouveaux mécanismes merveilleux qui sont peut-être légitimes dans certains cas et plutôt douteux dans d'autres.

J'aimerais passer à la question par laquelle on a commencé: le débit. Vous reconnaissez qu'il y aura une augmentation pour le consommateur sous le couvert de la nouvelle concurrence, ce que vous, Nancy, je pense, avez mentionné un peu plus tôt. Si c'est le cas, j'aimerais revenir au début de cette question. Sans intervention par voie réglementaire, comment peut-on expliquer aux Canadiens que ce nouvel univers extraordinaire signifie qu'ils devront payer plus pour vos services? D'autres pourront peut-être en tirer avantage ou en bénéficier, mais comment justifier cela aux commerçants et aux consommateurs? S'attend-on à ce qu'on affirme ici que c'est le monde réel et que c'est ainsi que cela se passe à l'extérieur du pays? Moi, je suis plutôt porté à croire que nous avons un excellent système ici, comme M. Rota l'a dit.

**Mme Cathy Honor:** Le consommateur ne va rien payer pour ça.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Madame Hughes Anthony, allez-y.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Monsieur McTeague, je pense que vous sautez aux conclusions. Pourrais-je demander à M. Kitchen d'ajouter quelques mots?

**M. Mike Kitchen:** Je crois comprendre qu'aujourd'hui, Maestro, le produit de MasterCard à NIP, est offert sur le marché. Ses frais sont inférieurs à ceux d'Interac. On observe donc déjà un cas où un nouveau concurrent est entré sur le marché et offre des frais fixes pour chaque transaction. Ce n'est pas un pourcentage du prix d'achat et les frais sont en fait plus bas pour les commerçants qui veulent l'offrir.

**L'hon. Dan McTeague:** Quel est le lien avec le consommateur?

**M. Mike Kitchen:** Il n'y a aucune différence de frais pour le consommateur dans ce cas particulier.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous allons passer à M. Lake.

**M. Mike Lake (Edmonton—Mill Woods—Beaumont, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je trouve que notre étude est tout un exercice de communication. M. Wallace agite cette brochure et nous déclame tout un charabia juridique et nous explique en huit mots à peu près l'interprétation qu'il en a tirée. Je constate ensuite qu'à peu près tous ceux qui comparaissent devant nous nous remettent ces tableaux tout simples; on a déjà tenu quatre séances et on ne sait toujours pas où se situent toutes les flèches qu'on y voit. C'est toute une opération de communication.

J'ai une question à poser à l'ABC. Je veux poursuivre dans le sens des questions de M. Menzies. Au sujet de l'ABC, dans le deuxième paragraphe du document que vous nous avez remis, vous dites: « elle fournit à ses membres une tribune pour discuter de questions d'intérêt commun et exerce des efforts de représentation en faveur de solides politiques, au nom des banques, auprès des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux ».

Communiquez-vous avec les banques quand vous faites ça?

• (1655)

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Évidemment, et quand je dis « elle », je veux dire les membres de l'association, monsieur Lake. Le personnel de l'ABC n'invente pas ces choses. Nous avons quantité de comités et de mécanismes. Ce sont vraiment les membres qui élaborent ces politiques.

**M. Mike Lake:** Vous arrive-t-il jamais de rencontrer les représentants des banques qui appartiennent à votre association pour discuter de questions d'intérêt commun pour le secteur?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Évidemment. Dans ces discussions nous pouvons soulever un large éventail de questions qui nous intéressent tous, comme les normes et l'échange d'information. Comme je l'ai dit, nous devons nous assurer que nous nous conformons à la Loi sur la concurrence, comme c'est le cas pour toute association sectorielle.

**M. Mike Lake:** Vous vous rencontrez pour avoir des discussions sur des sujets d'intérêt commun.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Bien sûr, oui.

**M. Mike Lake:** Vous ne considérez pas cela comme de la collusion.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Eh bien, non. Comme je l'ai dit, nous suivons la loi à la lettre pour veiller à ne pas franchir les limites de la loi.

**M. Mike Lake:** Estimez-vous que les préoccupations exprimées par les commerçants et les consommateurs — nos électeurs et vos clients — sont des questions d'intérêt commun pour votre secteur?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Bien sûr. Nous avons eu de nombreuses discussions à propos des choses que nous pouvons améliorer, à notre avis, et certaines d'entre elles figurent évidemment dans notre mémoire d'aujourd'hui. Des questions comme la divulgation, par exemple, ce sont des choses qui peuvent assurément être améliorées et peuvent être débattues sans difficulté. Nous sommes tout à fait prêts à tenir ce genre de discussion.

Comme je l'ai dit, nous ne pouvons pas aborder tout ce qui concerne l'établissement des frais, la qualité ou le nombre de produits ou de services. C'est la limite à ne pas dépasser.

**M. Mike Lake:** Cependant, je vous promets, si vous pouvez vous réunir pour m'expliquer cela en termes simples et concis, de ne pas demander au Bureau de la concurrence d'enquêter votre association.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Non, je comprends ce que vous dites. Dans le dialogue que le comité a permis de tenir, la question de la divulgation a soulevé beaucoup de sujets de préoccupations. Lors de plusieurs rencontres de représentants des banques, nous avons examiné nos propres documents et nous-mêmes avons dit bigre! Voilà bien quelque chose qui doit être amélioré.

**Mme Cathy Honor:** Il y a plus d'un an, l'ACFC s'est adressée à nous pour que l'on simplifie le formulaire de demande. Elle a collaboré avec MasterCard et l'ABC et nous y travaillons. C'est un bon exemple.

**M. Mike Lake:** Fort bien.

Je voudrais maintenant parler des commerçants et des frais.

Pendant nos audiences, votre association et plusieurs autres ont parlé des inquiétudes exprimées par les commerçants. Elles les ont prises à leur compte en disant que c'est bon pour les commerçants et que les commerçants en profitent.

Est-ce que ce n'est pas aux commerçants de prendre cette décision? Ne serait-il pas juste que ce soit eux qui la prennent? Ils disent que ça ne leur plaît pas et vous, vous nous dites que c'est bon pour eux.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Non, je pense que notre position est plus équilibrée, monsieur Lake. Autrement dit, vous ne pouvez pas ignorer les avantages. On ne peut pas les écarter. Il faut avoir une position équilibrée.

Par exemple, nous pourrions de toute évidence dire aux commerçants qu'ils pourraient se contenter de transactions en espèces. Ils répondraient que ce n'est pas possible...

**M. Mike Lake:** Il me reste une trentaine de secondes.

Là où je veux en venir c'est qu'une des choses que nous avons apprise jusqu'à présent c'est que le programme est structuré de manière à profiter aux banques, aux sociétés émettrices de carte de crédit, aux acquéreurs et aux consommateurs qui reçoivent les cartes mais tout cela aux dépens des commerçants. C'est ce qu'ils nous ont dit. Cela peut aussi jouer contre les consommateurs qui ne font pas grand usage de ces cartes mais qui finissent par en payer le prix indirectement à cause du coût des cartes.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Madame Hughes Anthony, pouvez-vous répondre très brièvement?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Nous ne sommes pas du tout d'accord, monsieur Lake. Les commerçants tirent un avantage très important de l'acceptation des cartes de crédit. Si vous en parliez avec eux, vous verriez qu'ils le savent. À l'heure actuelle, il est évident qu'ils ont des préoccupations, surtout en ce qui concerne... Il y a, à juste titre, de la confusion à propos des nouveaux droits, et ils s'inquiètent des coûts dans une période où leurs résultats sont très fragiles, et nous le comprenons.

• (1700)

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Nous allons maintenant passer à M. Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

Je voudrais poursuivre la discussion avec M. Kitchen de la BMO. Vous avez parlé de la carte Maestro et des taux d'interchange en réponse à une question posée par M. McTeague. Êtes-vous en train de dire qu'actuellement les taux de Maestro sont moins élevés que...?

**M. Mike Kitchen:** Tel était bien le témoignage de MasterCard. C'est si petit au Canada. Il y a trop peu de commerçants que l'on puisse observer, mais si j'ai bien compris les témoignages, les frais de Maestro sont actuellement inférieurs à ceux d'Interac. Je ne sais rien d'autre.

**M. Glenn Thibeault:** En pareille situation, pendant combien de temps le taux peut-il se maintenir...? C'est là toute la question, n'est-ce pas? Le taux d'intérêt des cartes de crédit pourrait être de 1,9 p. 100 à la suite de l'offre de lancement et passer à 10, 11 ou 18 p. 100 six mois plus tard. Rien ne régleme ce que MasterCard peut faire dans six mois ou un an au sujet de ces taux. Il peut s'agir d'un taux de lancement pour attirer le chaland, ne pensez-vous pas?

**M. Mike Kitchen:** Il faudra leur poser la question. Je ne suis pas en mesure de me prononcer sur ce qu'ils font. Cela irait à l'encontre de ce qu'ils font; les acquéreurs passent des contrats avec les commerçants et j'imagine qu'ils ne les concevraient pas ainsi. Ils pourraient sans doute vous préciser la nature de leur contrat.

**M. Glenn Thibeault:** D'accord. Merci.

Ma question s'adresse à tous ceux qui veulent y répondre. Pourquoi est-ce que les banques et les sociétés émettrices de carte de crédit peuvent profiter des encouragements offerts aux consommateurs dans les publicités — remboursement de l'assurance, produits, etc. — alors qu'elles n'ont pas à les financer, alors qu'au bout du compte ce sont les acquéreurs et les commerçants qui se retrouvent à payer la note, pour ainsi dire? Quelqu'un peut-il dire quelque chose là-dessus?

**Mme Cathy Honor:** Je ne suis pas sûr de comprendre la question.

**M. Glenn Thibeault:** Eh bien, actuellement, il y a toutes ces cartes premières et incitatives alors qu'au fond, ce sont les frais que les commerçants doivent imposer aux consommateurs qui financent tous les incitatifs associés à ces cartes. Ils répercutent les frais sur les consommateurs.

J'aimerais entendre votre réaction. Comment peut-il être juste que ce soit offert par — sans vouloir pointer du doigt qui que ce soit — la publicité de la carte Avion à laquelle je pense, ne serait-ce que parce que je la trouve drôle, et il y a celle de la Banque Scotia? C'est de la publicité, je sais, mais pouvez-vous me dire comment il peut être juste de faire assumer ces coûts aux commerçants et aux consommateurs alors que ce sont les sociétés émettrices de carte de crédit qui poussent ces cartes?

**M. Terry Campbell:** Je peux peut-être donner un début de réponse puis quelques-uns de nos membres pourront intervenir.

Tout d'abord, j'aimerais dire deux choses. Premièrement, dans tout le système il existe une combinaison de coûts et d'avantages. Comme Mme Hughes Anthony l'a dit dans sa déclaration, les banques, les clients et les commerçants ont chacun des coûts et des avantages. Oui, ce sont les commerçants qui acquittent l'interchange, mais en contrepartie ils jouissent de tout un éventail d'avantages. Ils n'ont pas à transporter d'espèces, obtiennent une garantie de paiement sur-le-champ et n'ont pas à créer leur propre système d'évaluation du crédit. Tout ça, c'est fait pour eux. Ils reçoivent les paiements en ligne et voient leurs ventes augmenter. Il y a là une combinaison d'éléments.

Quant à affirmer que tous les coûts sont d'un côté et tous les avantages de l'autre, si vous considérez tout ce que les banques doivent faire, vous verrez qu'elles sont obligées de financer tous les coûts d'émission des cartes. Elles doivent assumer les coûts des systèmes et d'interface avec le réseau. Elles assument tous les coûts reliés à la fraude; l'an dernier, ils se sont chiffrés à un demi-milliard de dollars et ils sont à la hausse. Ils assument le coût du système de sécurité pour se protéger. Ils assument le coût des pertes reliées au prêt; les résultats des banques commencent à être publiés et dans certains cas...

**M. Glenn Thibeault:** Je comprends ce que vous dites, mais s'il s'agit...

**M. Terry Campbell:** Il faut tenir compte de tous ces aspects.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste une minute, monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Bien, si... mais cela ne me permet pas d'obtenir l'appareil-photo que je recevrai grâce à mes points, exact? Et il faut le payer.

**M. Terry Campbell:** Eh bien, il faut payer pour cela également.

**M. Glenn Thibeault:** Bien. Merci pour cette réponse.

Madame Goulard ou monsieur Whalen, il est beaucoup question des banques relativement aux taux d'intérêt et aux frais payés par les commerçants. Est-ce que ces mêmes problèmes sont soulevés par les coopératives de crédit? Est-ce que vos clients et vos détenteurs de carte vous font part des mêmes préoccupations?

• (1705)

**M. Douglas Whalen:** Nous sommes beaucoup plus actifs du côté des cartes de débit et Interac. En ce qui concerne les frais et les autres choses dont vous avez parlé, les coopératives de crédit paient elles-mêmes pour pouvoir offrir ce genre de service. Elles offrent ces caractéristiques spéciales, comme l'assurance contre le feu, et c'est chaque coopérative de crédit qui doit payer.

Certaines coopératives de crédit se préoccupent surtout du fait que les services Interac puissent faire concurrence aux autres services sur un pied d'égalité. Nous sommes principalement des émetteurs de services Interac, et nous voulons nous assurer — nous sommes entièrement canadiens, tout comme Interac — qu'il demeure un acteur important du marché de ces services.

Avec le passage aux cartes à puce, il faut changer tous les terminaux. Cela crée l'occasion pour l'entrée sur le marché de nouvelles applications. Avec l'arrivée de ces nouvelles applications, nous croyons qu'il est très important qu'Interac puisse profiter d'un contexte où tous sont sur un pied d'égalité.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Merci, monsieur Thibeault.

Nous allons passer à M. McKay, s'il vous plaît.

**L'hon. John McKay:** Merci, monsieur le président.

Je veux poursuivre sur ce sujet touchant les coopératives de crédit. Il est assez évident que Visa et MasterCard utilisent un peu des prix d'éviction pour pouvoir s'immiscer dans le marché des cartes de débit. Il est également assez évident qu'aux États-Unis, le coût est trois fois plus élevé qu'ici.

Soyons précis. Qu'aimeriez-vous que notre comité recommande pour donner au moins une chance de survie à Interac?

**M. Douglas Whalen:** Comme nous l'avons dit dans notre déclaration préliminaire, il y a deux points précis. Premièrement, Interac doit changer son modèle de gouvernance. À titre d'association à but non lucratif, Interac n'a pas la capacité d'élaborer de nouveaux produits et services. L'organisation doit passer à un nouveau modèle pour être en mesure de rassembler le capital et les revenus nécessaires afin d'élaborer et de rendre disponibles les produits et services lui permettant d'être plus compétitive.

Deuxièmement, il faudrait un examen de la réglementation pour s'assurer que tout nouveau mode de paiement — Visa, MasterCard, Interac — se trouve sur un pied d'égalité et est régi par les mêmes exigences réglementaires.

**L'hon. John McKay:** Cela comprendrait-il la levée de l'ordonnance sur consentement?

**M. Douglas Whalen:** Oui, ou le changement de l'ordonnance sur consentement suite aux discussions qui sont déjà en cours entre Interac et ses concurrents.

**L'hon. John McKay:** Merci.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Madame Coady.

**Mme Siobhan Coady:** Merci beaucoup.

À ce sujet, je comprends votre commentaire concernant la réglementation sur l'émission des cartes de débit. Je m'inquiète que la situation de Visa et MasterCard se règle à l'extérieur du Canada, semble-t-il.

Avez-vous également l'impression que cela se réglera par l'entremise de la Bank of America? Avez-vous cette impression?

**M. Douglas Whalen:** Oui en effet, nous préconisons que tous respectent les règles de l'ACP, par exemple.

**Mme Siobhan Coady:** Ainsi, vous recommandez que les règles de l'ACP s'appliquent à tout fournisseur de carte de débit au Canada, n'est-ce pas?

**M. Douglas Whalen:** Assurément, il importe de revoir le régime réglementaire pour garantir que tous les systèmes de paiement soient assujettis au même niveau et au même type de règles.

**Mme Siobhan Coady:** D'accord.

Monsieur, combien de temps me reste-t-il?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il vous reste presque trois minutes.

**Mme Siobhan Coady:** Oh, j'ai tout le temps qu'il faut. Je vais le partager avec M. Rota.

Madame Hughes Anthony, vous avez évoqué des malentendus ou une certaine confusion chez les commerçants à propos des coûts. Je ne comprends pas très bien pourquoi il y aurait malentendu.

Essentiellement, les marchands affirment qu'avec la modification des taux d'interchange, c'est-à-dire les frais assumés par le commerçant, et avec l'introduction de cartes premières, leur marge bénéficiaire a été complètement resserrée. Leurs coûts ont augmenté de façon spectaculaire ces dernières années.

Avez-vous des remarques à faire là-dessus?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Absolument. Quand je parlais de confusion, madame Coady, je faisais allusion au fait que personnellement, j'ai regardé certains états de compte envoyés à ces commerçants. Je dois reconnaître qu'ils sont très complexes et très difficiles à comprendre. Puisque nous parlons de transparence et de divulgation, nous pourrions peut-être essayer de leur faciliter la tâche.

Les autres témoins ont peut-être quelque chose à ajouter. Nous ne semblons pas travailler avec les mêmes chiffres que les commerçants s'agissant de l'incidence en particulier de la mise en circulation de cartes premières.

Je reviens à ce que mon collègue disait tout à l'heure. La carte or que certains détiennent n'engendre peut-être pas un supplément de frais d'interchange. Ce n'est peut-être pas une véritable carte première. Quand nous nous sommes penchés sur le cas des cartes premières, collectivement, nous avons examiné l'ensemble du secteur. Ces cartes représentent environ 9 p. 100. Les chiffres démentent ce que disent les commerçants.

Je ne sais pas si les autres ont quelque chose à ajouter.

Nous ne travaillons pas avec les mêmes statistiques, dirions-nous.

• (1710)

**Mme Siobhan Coady:** Certains commerçants nous ont donné des précisions là-dessus. Ils nous ont présenté des relevés indiquant l'augmentation des coûts. On dirait que la boucle est bouclée. Au début de vos remarques, vous avez signalé que le milieu bancaire avait beaucoup appris en ce qui concerne les coûts pour les consommateurs et pour les commerçants après l'introduction des cartes premières.

Je vais m'en tenir à cela. Je sais que M. Rota veut poser des questions.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Rota, vous disposez de 15 secondes, mais je peux vous inscrire pour la prochaine série de questions.

**M. Anthony Rota:** Je n'ai qu'une question.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il va falloir qu'elle ne dépasse pas cinq secondes.

**M. Anthony Rota:** Dans ce cas, j'attendrai la prochaine série de questions car ma question est longue.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Vous aurez le temps alors.

Monsieur Carrier, s'il vous plaît.

[Français]

**M. Robert Carrier (Alfred-Pellan, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs. Avant d'oublier de le faire, je voudrais au moins féliciter les membres de l'Association des banquiers canadiens pour la belle présentation qu'ils nous font. Je pense que c'est fait de façon professionnelle et je voulais le souligner. C'est dans les deux langues officielles, parfaitement.

Je vais poser une question à laquelle je ne peux pas obtenir une réponse ici, parce que cela pourrait prendre trop de mon temps. Puisque vous êtes dans le marché des cartes de crédit — c'est la raison pour laquelle vous êtes ici —, vous en tirez sûrement certains bénéfices. Je voudrais connaître, de la part de chacune des banques, le pourcentage de profits que vous faites avec vos cartes de crédit. Sur l'ensemble de vos opérations, quel pourcentage de vos bénéfices les cartes de crédit génèrent-elles? J'aimerais obtenir une réponse détaillée de la part de chacune des banques, puisque vous représentez l'Association des banquiers. La réponse pourrait m'être fournie ultérieurement.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** C'est une question, monsieur Carrier, qui a aussi été incluse dans la liste de M. Van Kesteren. Franchement, c'est une question qui nous demandera de consulter, parce que j'ai l'impression qu'il n'est pas possible de vous fournir ces statistiques, étant donné que les banques ne font pas rapport de leurs résultats sur cette base. Je vous laisserai sur ce commentaire, mais nous communiquerons avec les membres de notre association pour voir si c'est possible de vous faire parvenir une réponse. Sinon, on vous dira pourquoi.

**M. Robert Carrier:** En fin de compte, c'est dans le but de nous éclairer quant à ce que ça représente pour vos activités au niveau du marché.

Je poserais la même question à la Centrale des caisses de crédit du Canada. Vous avez mentionné plus tôt que vous représentez les caisses de crédit du Mouvement Desjardins pour le Québec. Représentez-vous le Mouvement Desjardins?

**Mme Brigitte Goulard:** Non, on ne représente pas le Mouvement Desjardins, on représente les *credit unions* à l'extérieur du Québec,

ainsi que les Caisses populaires de l'Ontario, de l'Alliance des Caisses populaires de l'Ontario.

**M. Robert Carrier:** D'accord. J'aimerais quand même que vous nous fournissiez le pourcentage des profits que génère l'émission de cartes de crédit. Ce serait intéressant de l'obtenir.

**Mme Brigitte Goulard:** Ce sera un peu difficile parce que, quoique nous soyons la Centrale des caisses de crédit, des centrales provinciales, les caisses de crédit n'ont aucun besoin de se rapporter aux centrales provinciales. De plus, on n'émet pas nous-mêmes les cartes de crédit. Celles-ci sont émises par une autre entité.

**M. Robert Carrier:** D'accord. J'ai surtout l'information du Mouvement Desjardins au Québec, pour qui l'émission de cartes de crédit est importante, mais à l'extérieur du Québec, c'est peut-être différent. J'accepte votre réponse. Ce sera tout, en ce qui me concerne, sur ce sujet, puisque j'ai d'autres questions.

Je m'adresse à l'Association des banquiers. Dans votre présentation, vous parlez souvent de l'importance de la concurrence, dans votre domaine. Je pense que c'est un élément que vous voulez faire ressortir par rapport à la possibilité d'une réglementation dans le domaine des cartes de crédit. On l'a mentionné à plusieurs reprises, des coûts sont refileés aux détaillants. Il y a une coalition des détaillants qui représente 250 000 entreprises du Canada qui se plaignent du fait qu'on leur refile des taux d'interchange supérieurs qui n'étaient pas prévus dans leurs opérations. Je pense que les décisions prises au moment de l'émission de cartes de crédit pour augmenter la clientèle d'utilisateurs visent à faire une concurrence, mais une concurrence dont le coût est refileé à des gens qui n'ont pas pris la décision à cet effet.

Dans l'éventualité où il y aurait une réglementation sur un taux d'interchange, ne croyez-vous pas qu'il pourrait y avoir quand même une concurrence? Des taux d'intérêt sont chargés sur les soldes impayés. C'est comme toutes les autres opérations des banques. Vous faites d'autres opérations que celles reliées aux cartes de crédit, par exemple vous faites des prêts hypothécaires et personnels. Les banques se font donc une concurrence à ce niveau. Il pourrait donc subsister une concurrence.

Avez-vous un commentaire à faire à ce sujet?

• (1715)

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Madame Hughes Anthony, que votre réponse soit brève.

[Français]

**Mme Nancy Hughes Anthony:** L'Association des banquiers canadiens représente 17 compagnies qui émettent des cartes de crédit, dont les compagnies qui sont autour de la table et quelques compagnies dont c'est le seul secteur d'activité, par exemple, MBNA. Ce n'est pas un modèle d'affaires qui s'applique à tout le monde et il est très important de le souligner.

[Traduction]

Je souhaitais demander à mon collègue de répondre sur l'autre point, c'est-à-dire la réglementation des frais d'interchange dont l'Australie est le seul exemple concret.

Je sais que le président essaie...

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Excusez-moi, nous avons largement dépassé le temps alloué. D'autres membres du comité veulent poser des questions.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Je pense que vous en concluez que ce n'était pas...

**M. Robert Carrier:** Ce n'était pas un succès.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** L'expérience n'a pas été à l'avantage des consommateurs.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Si vous voulez présenter d'autres renseignements au comité, je vous invite à le faire par écrit après la réunion.

Monsieur Chong, vous disposez de cinq minutes.

**L'hon. Michael Chong:** Merci, monsieur le président.

Je suis en faveur de la concurrence. Selon moi, le gouvernement a pour rôle de réglementer le marché de telle sorte qu'il y existe la concurrence nécessaire pour que la main invisible fixe le prix qui convient.

Vous, les établissements émetteurs, que diriez-vous de ma proposition en deux volets? Dans un premier temps, le gouvernement ne plafonnerait pas les frais d'interchange. On permettrait plutôt aux établissements émetteurs — vous — de fixer leur propre taux d'interchange mais Visa et MasterCard ne seraient pas autorisés à le faire. Autrement dit, le taux pourrait être de 1,2 p. 100, 1,5 p. 100, 2 p. 100, 10 p. 100 ce que vous choisiriez.

Deuxièmement, le gouvernement exigerait que ces frais d'interchange soient ajoutés au total de la facture présentée au consommateur au point de vente si bien que ce dernier pourrait choisir entre payer en liquide ou par carte de crédit. Par exemple, si le consommateur choisissait la carte de crédit, ces frais d'interchange viendraient s'ajouter à la facture, au point de vente, et figureraient comme tel si bien que le consommateur pourrait voir quel est le taux et ce qu'il a à payer en frais d'interchange, tout comme c'est le cas pour la TPS.

Cela me semble un moyen de permettre au consommateur de choisir la carte de crédit et le taux d'interchange correspondant le mieux à ses besoins.

**Mme Cathy Honor:** Je vais répondre à cette question.

Tout d'abord, le taux d'interchange est imputé au commerçant — non pas au consommateur, mais au commerçant — et correspond aux avantages qu'il tire de la carte.

**L'hon. Michael Chong:** Je sais, mais je propose de modifier cela. Je prétends qu'une solution potentielle passe par une modification, de sorte que le consommateur assume ce taux plutôt que le commerçant.

À la caisse, on demanderait au consommateur s'il paie en liquide ou par carte de crédit. Si le consommateur paie en liquide, il n'a pas à payer de frais d'interchange. Si c'est par carte de crédit, ces frais, fixés par l'établissement émetteur, suivant la carte de crédit, sont ajoutés à la facture. Cela figure précisément sur le coupon de caisse au point de vente au même titre que la taxe de vente provinciale et la TPS ce qui permet au consommateur de choisir la carte de crédit assortie des frais d'interchange qui lui conviennent le mieux.

**Mme Cathy Honor:** Il y a deux ou trois choses que je tiens à dire ici.

Supposons que l'on laisse chaque banque fixer le taux d'interchange. La première difficulté tient au fait que les cartes de paiement ne sont pas un phénomène canadien. Il nous faut permettre que ces cartes soient utilisées partout dans le monde et les commerçants étrangers doivent savoir quel est le taux. Si dans notre cas, nous fixons le taux à 2 p. 100 et que la CIBC le fixe à 6 p. 100...

**L'hon. Michael Chong:** Excusez-moi de vous interrompre mais les taux d'interchange qui étaient au nombre de deux auparavant se

sont multipliés. Manifestement, les systèmes informatiques sont capables de gérer une telle complexité.

● (1720)

**Mme Cathy Honor:** Le problème se situe au niveau du commerçant. Je ne pense pas que le commerçant souhaiterait qu'il en soit ainsi. Le commerçant ne peut pas savoir si ma carte Visa et celle de ma voisine sont assorties de taux différents.

**L'hon. Michael Chong:** Cela importe peu au commerçant toutefois car ce n'est pas lui qui assume les frais d'interchange. Le commerçant va verser des frais différents à l'établissement acquéreur pour le service que celui-ci paie, mais il s'agit tout simplement de frais ajoutés à la facture qu'aurait le consommateur et qui sera transmise via l'établissement acquéreur à l'établissement émetteur.

**Mme Cathy Honor:** Mais, par définition, le taux d'interchange est ce que l'on demande aux commerçants pour les avantages qu'ils tirent de ce mode de paiement. Ainsi, la proposition n'a pas de sens.

**L'hon. Michael Chong:** Merci.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Quelqu'un d'autre veut-il répondre?

**M. James Sallas:** Jusqu'à un certain point, cela se fait déjà aujourd'hui car les commerçants peuvent offrir un rabais si la transaction est conclue en liquide. Finalement, c'est vraiment le meilleur atout pour contrer les frais d'interchange excessifs, à mon avis. Si du jour au lendemain, MasterCard ou Visa exigeaient 10 p. 100 en frais d'interchange, rapidement les commerçants offriraient des rabais appréciables pour les transactions en liquide.

D'après votre modèle, il y aurait une surcharge. Ce serait si vous voulez le contraire du rabais offert pour les achats en espèces. Tout comme ils peuvent le faire dans le cas du coût de la livraison ou d'autres coûts, les commerçants peuvent se concurrencer en offrant aux consommateurs la possibilité d'assumer le coût de l'interchange.

Je pense toutefois que vous avez raison de préconiser que le marché soit transparent et qu'il laisse libre cours à la concurrence.

**M. Douglas Whalen:** Je pense qu'on présume ici qu'une transaction en liquide est plus avantageuse pour le commerçant. Ce n'est pas nécessairement le cas. Le liquide peut constituer un mode de paiement coûteux pour le commerçant...

**L'hon. Michael Chong:** Je comprends cela.

**M. Douglas Whaler:** ... si bien que si l'on incite les consommateurs à préférer payer comptant parce que cela leur revient moins cher, la conséquence pourrait être l'augmentation des coûts du commerçant.

**L'hon. Michael Chong:** Selon le Conseil canadien du commerce de détail, et selon d'autres détaillants, le traitement des cartes de crédit est nettement coûteux du point de vue du commerçant. Mais je comprends les risques que comporte une grande quantité de liquide à la caisse, les fraudes possibles, les vols.

Merci beaucoup.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci, monsieur Chong.

M. Rota a la parole.

**M. Anthony Rota:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais aborder la question des cartes de débit et parler un peu de la priorité d'acheminement. Mes questions s'adressent plus aux représentants des banques qu'aux représentants de l'association. Avez-vous demandé ou avez-vous signé des accords pour garantir la priorité d'acheminement pour Visa ou MasterCard?

Je pose la question de façon générale. Si vous avez été pressenti, y voyez-vous une utilité?

**M. Mike Kitchen:** Je vais répondre à cette question puisque je représente un établissement émetteur de la carte Maestro. Je tiens à signaler que depuis plus de 15 ans nous sommes un établissement émetteur de la carte Maestro parce que nous pensons qu'il est tout à fait sensé que nos clients puissent utiliser leur carte de débit partout dans le monde. Nous offrons la carte Maestro depuis le début.

Au fur et à mesure que la carte Maestro a été introduite au Canada, même de façon limitée, on a constaté que la priorité d'acheminement permettait de déterminer quel réseau serait fourni si deux réseaux sont disponibles pour un achat. Nous avons conclu des ententes en vue de choisir le réseau le moins coûteux. Ainsi, nous pouvons donner à nos clients un acheminement prioritaire.

Nous pensons que cela est tout à fait sensé parce que l'autre solution nous inquiète. Si on demande au client de choisir entre Interac ou Maestro, il s'installera une concurrence sur le marché pour attirer les clients. Il a été beaucoup question des commerçants aujourd'hui et ceux qui offriront le choix au consommateur vont faire grimper les coûts du système. Selon nous, la priorité d'acheminement maintient les coûts du système au plus bas.

**M. Anthony Rota:** Une précision. Ce que vous avez dit, à savoir que c'est le coût le plus bas qui automatiquement sera choisi, nous convient très bien.

**M. Mike Kitchen:** Étant donné le nombre des adhérents au système, le commerçant décide s'il acceptera chacun des fournisseurs de réseau et...

**M. Anthony Rota:** S'il y en a deux, est-ce que la machine compare les deux taux et choisit le moins élevé, ou le choix est-il déterminé par celui avec lequel l'entente a été passée?

**M. Mike Kitchen:** Cela dépend de celui avec lequel l'entente a été conclue. Il n'y a pas d'émetteur en particulier.

**M. Anthony Rota:** Dans ce cas, il n'y a pas vraiment d'économies.

**M. Mike Kitchen:** Le commerçant décide. Du reste, il décide s'il veut participer ou pas...

**M. Anthony Rota:** Je sais.

**M. Mike Kitchen:**... Et c'est la personne qui est en rapport avec le titulaire de carte qui décide du réseau qu'elle utilisera. C'est notre carte qui est utilisée et c'est notre client qui l'utilise, alors il y a des coûts qui nous sont reflétés également.

**M. Douglas Whalen:** En règle générale, les modèles d'affaires des coopératives de crédit relativement au service Interac sont très différents du service Maestro. Ces deux systèmes ont des structures de coût très différentes; la coopérative de crédit émettrice d'une carte doit donc être en mesure de décider du réseau qu'elle utilisera, parce que cela se répercute sur ses coûts.

Nous tenons à faire en sorte que la situation soit juste pour les commerçants; il faut éviter qu'ils subissent des pressions indues qui les amèneraient à limiter les options et les possibilités.

• (1725)

**M. Anthony Rota:** Merci.

Passons à la question de la responsabilité des pertes. On a commencé à émettre de nouvelles cartes à puce et j'ai entendu les points de vue différents à leur sujet. Le plus inquiétant, c'est le transfert de la responsabilité. Corrigez-moi si je me trompe, mais je crois comprendre que les nouvelles cartes à puce ont amélioré la sécurité du système. Le système sera plus sûr pour les utilisateurs, les

commerçants et les banques, et la responsabilité sera transférée des banques aux particuliers. Sera-t-elle transférée seulement aux particuliers qui ne passeront pas à la carte à puce d'ici 2010 ou 2011?

La question porte sur le coût de l'équipement. Pour ceux qui louent ces appareils, il suffira de transférer le contrat de location. Le tarif de location demeurera-t-il plus ou moins le même ou les coûts vont-ils augmenter considérablement? Pour les sociétés — je parle essentiellement des commerçants importants qui sont propriétaires de leur équipement — a-t-on prévu des dispositions leur permettant d'acquérir le nouvel équipement, ou doivent-ils l'acheter par leur propre moyen et en absorber tous les coûts?

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Monsieur Campbell, une réponse brève, s'il vous plaît.

**M. Terry Campbell:** La question se pose surtout pour les acquéreurs. Je sais qu'ils ont comparé devant votre comité récemment. Ce sont eux qui choisissent d'utiliser ces appareils.

L'avantage essentiel, c'est que le système est plus sûr et sert mieux les intérêts du consommateur, car il est traumatisant que sa carte de crédit soit utilisée de façon frauduleuse par quelqu'un d'autre. Cela préviendra de telles fraudes.

Le processus est amorcé depuis longtemps et il prendra fin à une date donnée. Le passage au nouveau système des cartes à puce n'entraînera aucun transfert de responsabilité. Les banques demeureront responsables des pertes. Toutefois, la carte à puce permettra d'améliorer tous les aspects du système.

**M. Anthony Rota:** Mis à part...

Désolé, monsieur le président.

**M. Terry Campbell:** Comme vous l'avez dit, il n'y aura aucun coût pour les commerçants qui vont louer l'équipement.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Merci.

Je vais donner la parole à M. Dechert.

**M. Bob Dechert (Mississauga—Erindale, PCC):** Merci, monsieur le président.

Madame Hughes Anthony, vous avez mentionné dans votre déclaration qu'environ 70 p. 100 des Canadiens paient entièrement le solde de leur carte de crédit chaque mois alors qu'aux États-Unis et en Australie, la proportion n'est que de 50 p. 100 et qu'au Royaume-Uni, elle est de 56 p. 100. Vous avez aussi indiqué que le taux de délinquance est beaucoup plus élevé aux États-Unis qu'au Canada.

Comment les taux d'intérêt des cartes de crédit canadiennes se comparent-ils à ceux qui ont cours aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie, compte tenu de ces facteurs?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Puis-je demander à Terry Campbell de répondre à cette question?

**M. Bob Dechert:** Bien sûr.

**M. Terry Campbell:** Deux choses.

Premièrement, l'élément essentiel est justement celui que vous avez soulevé. Pour 70 p. 100 des Canadiens, le taux d'intérêt réel est de zéro. Mais chez les Américains, la proportion est beaucoup moins importante.

Si on veut comparer vraiment les taux de chaque carte de crédit, il faut tenir compte d'un vaste éventail de facteurs. Naturellement, les taux d'intérêt sont influencés par la conjoncture économique locale, les taux d'inflation, la vigueur de l'économie, et ainsi de suite. Il faut comparer les cartes de crédit à faible taux, les cartes premières et les cartes standard.

Je pense que le Canada fait très bonne figure. Comparativement aux États-Unis, notre plus proche concurrent, nous avons moins de frais et ils sont plus faibles.

**M. Bob Dechert:** Pourrait-on analyser toute la gamme des taux d'intérêt payés par les consommateurs pour leurs cartes de crédit aux États-Unis et au Canada? Comme la conjoncture est plus favorable au Canada, on pourrait s'attendre à ce que les taux d'intérêt soient un peu plus faibles.

**M. Terry Campbell:** On pourrait faire la comparaison, mais il ne faut pas oublier qu'il s'agit de marchés extrêmement différents. Aux États-Unis, les cartes de crédit comportent bien sûr des taux d'intérêt, mais il y a aussi une panoplie d'autres frais qui n'existent pas au Canada.

**M. Bob Dechert:** Fort bien.

J'ai une autre question à vous poser. Comment les banques peuvent-elles imposer des taux d'intérêt de 19 p. 100 ou plus sur des cartes de crédit au moment où, au Canada, le taux préférentiel a atteint un creux historique? Quel est le rendement effectif moyen des banques sur les taux d'intérêt qu'elles imposent aux détenteurs de carte de crédit?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Permettez-moi de réitérer ce que j'ai expliqué tout à l'heure: beaucoup de gens comprennent mal le rapport entre le taux d'intérêt des cartes de crédit et le taux de la Banque du Canada.

**M. Bob Dechert:** Ce n'est pas mon cas. Je le comprends très bien.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Voilà donc une chose de régler.

**M. Bob Dechert:** J'ai demandé comment vous arrivez au taux de 19 p. 100.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Il y a des cartes qui imposent le taux préférentiel plus un pourcentage, les taux d'intérêt les plus faibles du marché. Et il y en a qui ont des taux plus élevés.

Jim, voulez-vous répondre?

• (1730)

**M. James Sallas:** Je veux bien essayer, parce que c'est un sujet assez difficile à comprendre.

Les gens comparent le taux de la Banque du Canada et le taux de 19 p. 100 et s'exclament: « Mais c'est exagéré »! Mais, ce qui est vraiment à l'origine de cet écart, c'est le coût des pertes, qui est le coût le plus important. Les pertes encourues sont un facteur de coûts beaucoup plus important que le simple coût d'avancer du crédit.

Si on veut faire un calcul très rapide, rappelons que 70 p. 100 des clients paient le solde de leur carte de crédit chaque mois, mais que 30 p. 100 ne le font pas.

**M. Bob Dechert:** Et cela a pour effet de réduire votre rendement.

**M. James Sallas:** Cela diminue le rendement.

Si l'on se fie aux données relatives à l'industrie du dernier trimestre, le coefficient de perte des cartes de crédit au Canada

s'établit à 4,5 p. 100, mais seulement par rapport à l'ensemble de la population. En effet, on ne peut attribuer la moindre perte aux 70 p. 100 des détenteurs de cartes qui règlent intégralement leur solde tous les mois, mais aux 30 p. 100 restants qui ne le font pas.

Par conséquent, si l'on divise 4,5 p. 100 par 0,03 p. 100, le coefficient de perte correspondant aux 30 p. 100 oscille autour de 14 p. 100. Ensuite si l'on soustrait ce 14 p. 100 du coût des fonds et quatre autres points de pourcentage du 19 p. 100, cela donne une marge de 1 p. 100 ou de 2 p. 100 plus les frais d'interchange.

**M. Bob Dechert:** Est-ce que cela représente le rendement moyen que les cartes de crédit rapportent aux banques?

**M. James Sallas:** Sur le marché actuel, compte tenu des coefficients de pertes, à mon avis, c'est assez réaliste.

**M. Bob Dechert:** Ce serait peut-être une bonne chose que vous démontriez cela aux consommateurs.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Je vous remercie, monsieur Dechert.

Je vous remercie tous de votre participation. Je n'ignore pas que vous allez répondre ultérieurement à la question de M. Rota. M. Lake m'a aussi demandé si vous pouvez nous fournir des renseignements sur toutes les cartes à faible taux d'intérêt — sur les cartes à faible taux d'intérêt qui figurent sur votre liste — ainsi que sur leurs conditions d'adhésion. Nous vous serions reconnaissants de communiquer cela aux membres du comité par l'entremise du greffier.

J'aimerais aussi obtenir des éclaircissements sur deux points. Je crois connaître les réponses, mais...

Qui ont été les premiers à proposer les cartes premières? Les organismes qui émettent les cartes de crédit ou les compagnies qui les administrent?

**M. Terry Campbell:** Les compagnies qui les administrent.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bien. Ce sont les compagnies qui administrent les cartes de crédit.

Maintenant, ma demande d'éclaircissement. Quelle part des frais d'interchange retourne à ces compagnies? Visa nous a répondu il y a quelques semaines, mais peut-être pourrait-on le faire aussi aujourd'hui.

Madame Hughes Anthony, la parole est à vous.

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Comme le temps file, répondons ultérieurement à cette question et revenons plutôt au point central.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bien, je vous remercie.

Monsieur Carrier, vous invoquez le Règlement.

[Français]

**M. Robert Carrier:** La liste d'information dont vous avez parlé et que vous allez fournir contiendrait le pourcentage de profits réalisés par l'émission des cartes de crédit pour chacune des banques.

[Traduction]

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Bien.

J'aimerais bien qu'on réponde aussi à cette question de M. Carrier, et qui a aussi été posée par M. Van Kesteren.

Monsieur McTeague, à vous la parole.

**L'hon. Dan McTeague:** Pour éclairer ma lanterne, monsieur le président, j'aimerais savoir si on peut nous communiquer les renseignements relatifs aux redevances reçues des acquéreurs par opposition à celles que les banques reçoivent des acquéreurs. Je ne me suis peut-être pas exprimé clairement. Si je me suis trompé, je m'en excuse.

Je m'adresse donc à vous pour faire cette demande, monsieur le président.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Il s'agit donc des redevances que les banques reçoivent des acquéreurs?

**L'hon. Dan McTeague:** Non, des redevances payées aux banques par les acquéreurs; j'aimerais savoir à combien s'élèvent ces montants.

**Une voix:** [*Note de la rédaction: inaudible*]

**L'hon. Dan McTeague:** Monsieur le président, est-ce que vous voulez que je réponde? Le compte rendu montrera que dans une des réponses...

Je crois que c'est vous, madame Hugues Anthony, qui avez dit que les banques reçoivent une redevance des acquéreurs. Est-ce bien cela? Me suis-je trompé?

**Mme Nancy Hughes Anthony:** Ça n'est pas le cas, monsieur McTeague, alors si c'est ce que j'ai affirmé, j'ai commis une erreur et je m'en excuse.

**L'hon. Dan McTeague:** Je vous remercie.

Je vous remercie, monsieur le président.

**Le coprésident (M. James Rajotte):** Je vous remercie.

Je vous remercie de votre présence parmi nous, des exposés que vous nous avez présentés et des réponses que vous avez apportées à nos questions.

La séance est levée.

---







**Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes**

**Published under the authority of the Speaker of the House of Commons**

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:**

**<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**