

Les banques

gnements sur les méthodes appliquées par la banque pour régler les plaintes.

La dernière, mais non la moindre, des améliorations, monsieur le Président, a trait aux modifications à apporter aux frais connexes. Avant que la banque ne puisse modifier les frais qu'elle impose au compte d'un consommateur, elle devra lui faire parvenir un préavis de 30 jours. Les clients qui possèdent des comptes avec livret et qui, par conséquent, n'obtiennent pas de relevés mensuels par la poste, seront avisés au moins 60 jours à l'avance de toute modification apportée à la tarification et ce, au moyen d'affiches placées à des endroits bien visibles dans leurs succursales.

Les dispositions de ce projet de loi reconnaissent également que depuis quelques années les Canadiens et les Canadiennes utilisent de plus en plus les guichets automatiques. Par conséquent, les banques devront, à tous leurs guichets automatiques, prévenir leurs clients de tout changement relatif aux frais imposés à leurs comptes.

Pemettez-moi maintenant d'aborder le deuxième objectif important de ce projet de loi, c'est-à-dire les mécanismes de règlement des plaintes.

Pour la première fois, le projet de loi oblige les banques à appliquer un mécanisme de règlement de plaintes des consommateurs et de le faire approuver par le Bureau du surintendant des institutions financières.

En outre, les banques devront désigner un administrateur ou un employé qui sera chargé d'appliquer le processus global de plaintes et de nommer au moins un employé qui recevra les plaintes du public. Enfin, les banques devront également afficher un avis pour informer leurs clients de leur droit de soumettre des plaintes au Bureau du surintendant des institutions financières si elles ne peuvent régler elles-mêmes ces problèmes. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource au Bureau du surintendant des institutions financières seront également affichés.

[Traduction]

Le gouvernement continue de suivre l'évolution des frais bancaires et fait le nécessaire pour que les Canadiens puissent régler les difficultés liées à leurs comptes. A cette fin, et pour que le Parlement ait la possibilité d'analyser en permanence le résultat de nos efforts, le surintendant va présenter des rapports annuels sur les plaintes reçues ainsi qu'un rapport qu'il déposera au Parlement. Les sanctions réprimant les infractions ont également été relevées. Actuellement, la peine maximale frappant les violations des dispositions de divulgation des frais est de 1 000\$. Le nouveau projet de loi assortit d'une amende maximale de 500 000\$ la violation sans raison valable d'une quelconque des dispositions. Certains diront que nous ne sommes pas allés assez loin dans

la réglementation des frais. Je réponds tout d'abord que par principe le gouvernement est contre la réglementation des prix, surtout sur les marchés concurrentiels.

• (1540)

Ce projet de loi constitue une façon raisonnable et sensée d'aborder les grandes questions. Il donne aux consommateurs et aux entreprises des garanties quant à la façon dont ils seront traités par les banques. Les banques de leur côté vont mieux comprendre leur mission et leurs responsabilités à l'égard de leurs clients.

De plus, le gouvernement va présenter sous peu son projet de loi de réforme des établissements financiers qui, en décloisonnant ce secteur, va instaurer un climat de plus grande concurrence.

[Français]

Pour terminer, monsieur le Président, permettez-moi d'apporter les précisions suivantes: Une fois mis en oeuvre, le projet de loi et les mesures prises l'an dernier par les banques relativement aux frais et aux comptes de base auront permis de régler les préoccupations que bon nombre de Canadiens et de Canadiennes ont exprimées directement et qui ont été entendues par le Comité des finances de la Chambre.

Par conséquent, dès qu'ils ouvriront un compte, les Canadiens et les Canadiennes seront dorénavant informés des frais qui leur sont imposés et de leurs droits. Ils seront avisés de tout changement apporté à la tarification, et cela d'une manière beaucoup plus acceptable qu'auparavant.

En outre, ils auront directement accès à un mécanisme de règlement des plaintes, d'abord auprès de leur banque et, s'ils n'obtiennent pas satisfaction, auprès du Bureau du surintendant des institutions financières qui, lui, fera fonction de médiateur.

Nous sommes convaincus, monsieur le Président, que ces mesures aideront les consommateurs et les entreprises à obtenir le maximum de leurs institutions financières et que tout cela raffermira la concurrence en général.

[Traduction]

Le président suppléant (M. Paproski): Avant que je ne cède la parole au député de Gloucester (M. Young), M. le Président voudrait revenir au fauteuil.

M. le Président: Je signale aux députés qu'il n'est pas habituel que le président interrompe un débat pour entendre une requête, mais on m'a présenté une demande en vue d'ajourner la Chambre pour tenir un débat d'urgence.

Le député d'Esquimalt—Juan de Fuca (M. Barrett), a très aimablement accepté de repousser son intervention pour que le Président puisse pendant quelques minutes recevoir le premier ministre de la Nouvelle-Zélande.