

Le président du comité a déjà dit qu'il n'était pas partisan d'une réglementation plus lourde. N'étant pas conservateur, je ne puis pas dire que j'éprouve la même répugnance à l'égard de la réglementation, mais à l'instar de bien des gens qui estiment avoir plus de goût et de talent pour la négociation que pour la confrontation, je considère vraiment la réglementation comme une mesure de dernier recours. J'aurais espéré que les banques, en présence de nombreux clients mécontents et insatisfaits, se seraient empressées de dire: «Dans notre précipitation, nous sommes allées trop loin avec les frais bancaires; nous sommes prêtes à apporter des changements». Au contraire, le porte-parole de l'Association des banquiers canadiens a choisi de prêter de mauvaises intentions aux membres du comité des finances, ce qui n'a pas facilité les choses.

● (1230)

Peu importe les motifs imputés et l'hyperbole, nous n'en devons pas moins régler cette affaire. La question est de savoir quelle est la meilleure manière de l'aborder. Les membres du comité des finances en sont venus à la conclusion—j'en faisais partie et j'y suis arrivée moi-même à contrecœur—qu'il fallait agir pour mieux protéger les consommateurs et, assurément pour mieux les renseigner.

Si vous le permettez, je voudrais me reporter encore une fois au rapport du comité. Le comité estime que l'accumulation et la prolifération rapides des frais était loin d'être inévitable. Les institutions bancaires ont imposé le financement par l'usager d'une façon trop rapide et trop poussée. Elles ont abusé de la tarification séparée et de l'inactivation des services.

Cela dit, monsieur le Président, nous reconnaissons que les banques et les autres institutions financières comptent des milliers de consommateurs et de clients satisfaits, la plupart des Canadiens éprouvant la plus grande confiance à l'égard de leurs banques, sans vraisemblablement avoir jamais eu à s'en plaindre depuis 20 ou 30 ans qu'ils font affaires avec elles. Pourtant, quand des personnes âgées se plaignent que leurs banques leur a imposé des frais simplement parce qu'elles n'avaient guère d'argent dans leurs comptes et que du fait qu'elles n'effectuaient ni dépôts ni retraits, ou les pénalisait, je trouve que c'est intolérable.

Une banque a eu l'audace de prélever de l'argent dans le compte d'un homme âgé simplement parce que son solde était inférieur à 500 \$. Quand cet homme est décédé, sa veuve a voulu fermer son compte, pour ce faire, elle a dû payer des frais. Ce sont là de petites sommes, bien sûr, mais ce sont de gros montants pour les intéressés.

J'imagine que les institutions financières ont bien du mal à supporter toutes ces plaintes et ces critiques en raison de sommes ridicules, et elles pensent peut-être que c'est bien peu de chose en comparaison de leurs milliers et de leurs milliers de clients satisfaits, mais les députés devraient beaucoup se soucier des droits des consommateurs, ceux notamment des économiquement faibles qui n'ont guère de moyens, qui ne sont peut-être pas assez débrouillards pour se plaindre à la banque de façon à faire supprimer les frais.

Lorsque des gens ont écrit aux présidents des banques, les frais ont presque toujours été supprimés et la décision était

### *Les subsides*

accompagnée le plus souvent de plates excuses. Mais les gens qui sont incapables d'écrire, qui ne se plaignent qu'aux caissiers et à personne d'autre, rentrent chez eux insatisfaits. D'où la nécessité de régler les frais bancaires.

Le comité a adopté une stratégie à trois volets. Bien entendu, nous insistons beaucoup sur l'information. Il va de soi qu'un consommateur informé peut faire des choix. Nous recommandons que les banques soient tenues de fournir, en plus des comptes compliqués et assortis de toutes sortes de frais de service, un compte très simple ne comportant pas de «fanfreluches», pour reprendre le mot du député de Scarborough, ni, par conséquent, de frais de service.

Nous recommandons également, et c'est peut-être notre recommandation la plus importante, de renforcer les dispositions de l'article 201 de la Loi sur les banques en matière de préavis. Car, on ne le répétera jamais assez, mieux les consommateurs sont informés, mieux ils sont en mesure de se protéger eux-mêmes et de faire leurs propres choix. Nous avons découvert que le problème aurait pris beaucoup moins d'ampleur si les consommateurs avaient su qu'il existait des comptes spéciaux pour les aînés, pour les jeunes, justement les classes de la population d'où sont venues la plupart des plaintes.

**M. le vice-président:** Y a-t-il des questions ou des commentaires? Je donne la parole au député de York—Scarborough.

**M. Kilgour:** Je voudrais poser une question, monsieur le président.

**M. le vice-président:** Je donne la parole au député d'Edmonton—Strathcona.

**M. Kilgour:** Merci, monsieur le Président. J'écoutais avec intérêt la députée. Je me demande si elle pourrait nous dire, à nous qui avons jadis appris, dans notre manuel d'économie élémentaire, que les banques à charte ont la faculté de créer de l'argent en acceptant des dépôts et en consentant des prêts, si elle pense que les banques devraient pouvoir couvrir toutes leurs dépenses au moyen des frais administratifs. Ou croit-elle plutôt... Je note que son collègue, ancien président de banque, est assis près d'elle. Est-elle en train de défendre les banques aujourd'hui, ou de les critiquer en partie et de les défendre en tout? En somme, où veut-elle en venir dans son discours d'aujourd'hui? Je n'ai pas très bien saisi.

**Mlle Nicholson (Trinity):** Monsieur le Président, je suis surprise que le député ne comprenne pas très bien. Essayons de résumer. Je n'approuve pas les critiques acerbes des Néo-démocrates à l'égard des banques, parce que je les trouve irrationnelles. Par ailleurs, je résume les témoignages qui ont été faits devant le comité des finances et après avoir examiné attentivement la situation, il ressort clairement que les banques sont allées trop loin et qu'elles ont voulu aller un peu trop vite pour faire payer les frais par les utilisateurs.

Lorsque les établissements financiers ont dû faire face à une concurrence plus forte, ils ont décidé d'offrir de meilleurs taux d'intérêt. C'est ainsi qu'ils ont décidé d'essayer d'attirer de nouveaux clients et de garder leur clientèle actuelle. Ils ont essayé de compenser en imposant un paiement à l'usager.