

Les subsides

Pourquoi le comité s'est-il penché sur la question des frais bancaires? Était-ce pour critiquer les banques, comme M. MacIntosh l'a dit, ou pour assurer nos sièges que nous craignons tant de perdre ou bien par appétit de pouvoir? Était-ce pour l'une ou l'autre de ces raisons? C'est une question qui intéresse peu les conservateurs normalement. Quelque chose de très important a dû les pousser à entreprendre cette étude. Je ne serais pas étonné qu'ils aient été motivé par les plaintes de simples citoyens de tout le pays, par des cas comme ceux de M^{me} de Gruchy et d'un établissement Go-Go Pizza et par les milliers de lettres qui sont parvenues aux députés.

De notre côté de la Chambre, nous posions des questions dès octobre et novembre 1987, les ministériels interrogeaient le ministre de la Consommation et des Corporations (M. Andre) et le ministre d'État chargé des Finances (M. Hockin). L'opposition officielle interrogeait tous les jours le gouvernement au sujet de la capacité des banquiers de notre pays, ces usuriers en costume et cravate qui dépouillent leurs clients.

Voilà pourquoi nous avons étudié les frais bancaires. Le public se plaignait, entre autres, du nombre croissant de ces frais. Il faut payer pour déposer de l'argent, pour en retirer ou pour en laisser à la banque. Les frais s'accroissent jusqu'à l'épuisement des comptes même si on n'y touche pas.

Il fallait payer 2 \$ pour changer un billet de 10 \$ en pièces de 25c. et déboursier 40c. pour obtenir 50 pièces de 1c. C'était absolument ridicule. C'est l'augmentation du nombre et de l'importance des frais qui a poussé le comité à les étudier. Quand ils recevaient leur relevé de compte, les gens constataient qu'on leur faisait payer 3,50 \$ cette année des services pour lesquels on ne leur demandait que 2 \$ l'an dernier et ce, sans leur fournir la moindre explication.

Il a été aussi question du préavis. Dans beaucoup de cas, les clients des banques n'étaient pas dûment avisés. De fait, beaucoup de gens se sont demandés si l'article 201 de la Loi sur les banques n'avait pas été violé. Les banques affichaient un avis à 10 heures du matin, commençaient à demander des frais pour un service et enlevaient l'avis à 10 h 5. Selon les banques, les gens avaient expressément accepté de payer ces frais. C'est pourquoi le comité des finances a entamé l'étude.

Tout d'abord, le comité a découvert que les frais des services bancaires avaient augmenté de 19 p. 100 par an depuis 1982, soit beaucoup plus rapidement que le taux d'inflation. Lorsque les banques ont comparu devant le comité, elles ont affirmé qu'il ne fallait pas oublier que l'augmentation était due au volume, ce qui représentait 7 p. 100. Mais les 12 p. 100 qui restent représentent tout de même le triple du taux d'inflation. Compte tenu de ces faits, le comité écrit ce qui suit à la page 167:8 de son rapport:

Le comité a examiné la question afin de montrer que l'inquiétude des consommateurs est fondée et qu'elle va au-delà d'une simple protestation formulée par quelques malchanceux. C'est la seule raison qui justifie une comparaison entre l'évolution des frais d'administration et celle du taux d'inflation.

Par conséquent, après avoir soustrait le pourcentage imputable au volume, nous trouvons que les plaintes des consommateurs sont pleinement justifiées.

Le comité a aussi constaté que l'informatisation du système bancaire devrait engendrer des économies considérables pour les banques. Nous disons très clairement:

Les centres régionaux de traitement qui effectuent la compensation disposent de moyens informatiques très perfectionnés. Les consommateurs effectuent désormais une bonne partie de leurs transactions bancaires aux guichets automatiques, où le coût de la transaction pour la banque est inférieur à celui d'une transaction effectuée au guichet d'une succursale. Les banques ont même réussi à améliorer la commodité des transactions bancaires grâce à ces appareils et à la prolongation de leur période d'ouverture, comme elles l'ont fait remarquer à juste titre, vraisemblablement sans avoir à subir d'augmentation de leur coût moyen par transaction.

Les banques prétendent que leurs coûts ont augmenté. Lors que nous avons voulu savoir ce qui causait ces augmentations, il a été très difficile d'obtenir une réponse précise.

Il importe de parler un peu des relations qui ont toujours existé entre les consommateurs et les banques. Lorsque je suis entré au service de la Banque royale il y a bien des années, les opérations bancaires n'étaient pas encore informatisées. C'était l'époque des relations personnelles, des relations de confiance. Les gens déposaient leur argent à la banque et il existait une relation entre le client, la banque et le personnel de la banque. C'était une relation fondée sur la confiance, les clients escomptant que leur argent était en sécurité et que la banque s'en tiendrait à sa politique. Par exemple, si celle-ci exigeait un certain taux d'intérêt, elle ne le modifiait pas. Si elle disait offrir des services gratuitement, elle le faisait.

• (1130)

Je crois que cette relation de confiance n'existe plus. Les banques ne se soucient plus assez d'informer leur clientèle. Elles ne prennent pas le temps de communiquer avec leurs clients et non seulement de les informer d'une hausse des frais de service, mais encore de leur expliquer la raison de telles hausses.

Les banques devraient fournir cette explication chaque fois qu'elles haussent leurs frais de service. Elles ne cherchent pas à justifier ces frais auprès de leur clientèle. Elles ont trahi la confiance de leurs clients.

Les banques prennent sans permission l'argent des comptes de leurs clients. J'appelle cela du vol légalisé. Le cas de M^{me} de Gruchy en était un exemple. Les banques commettent un vol légalisé quand elles saisissent les comptes qui sont demeurés inactifs durant un certain nombre d'années.

Je ne suis pas le seul à estimer que les banques ont rompu la relation de confiance avec leurs clients. Un sondage Decima dont le *Financial Times* a publié les résultats en mars dernier posait un certain nombre de questions au sujet des services bancaires. Le journal en rendait compte sous la manchette: «Les Canadiens n'apprécient pas du tout les frais de services bancaires». Voici quelle était la première question:

Les frais de services bancaires ont augmenté. Quelle est la principale cause de ces hausses?