

L'Ajournement

Il a finalement reçu d'un cadre des relations publiques de la banque une lettre qui ne l'a pas satisfait, mais qui expliquait au moins en partie la politique de la banque. C'est un exemple de manque de communication. Les banques affichent des avis dans les succursales pour informer leurs clients, mais ce n'est plus suffisant de nos jours.

Nous avons également l'exemple de M. Malcolm Wilkinson, de Citation Drive, dans ma circonscription. Il écrit ceci:

Vous apprenez qu'ils ont augmenté, uniquement lorsque vous vérifiez votre compte (si vous le faites) ou si, par hasard, vous prenez un dépliant sur le comptoir. Comme il y a toujours toutes sortes de dégliants, vous n'y prêtez pas particulièrement attention.

Les lettres de change de 10 livres dont j'ai parlé coûtent maintenant 4,50 \$ chacune. Lorsque j'en ai acheté, il y a un an, pour Noël, elles coûtaient 2,50 \$.

Cela représente une hausse de 80 p. 100, monsieur le Président. M. Wilkinson ajoute:

Les avis concernant les dépôts envoyés par la poste représentent un autre exemple de mauvaise communication. Mes chèques de pension, de rentes, de dividendes et d'intérêts sont envoyés à ma banque pour y être déposés. Dans chaque cas, je recevais par le courrier la copie du bordereau de dépôt établi par la banque qui déposait cet argent dans mon compte. Par la suite, la banque s'est contentée d'envoyer des bordereaux pour les dépôts «exceptionnels» (par exemple, les dividendes trimestriels, les intérêts sur les obligations d'épargne, etc.) et non plus pour les dépôts «courants» c'est-à-dire les chèques de pension mensuels. Et enfin, la banque a cessé d'envoyer des bordereaux estimant que cela revenait trop cher.

Je reconnais que cette décision est justifiée, mais je n'en ai jamais été avisé.

Les banques se conduisent de façon très arbitraire.

Voici un troisième exemple. M. Bernie Segal, de Clareville Crescent, m'a écrit et je voudrais vous citer également un extrait de sa lettre. Voici ce qu'il me dit:

Je constate que les banques sont usurières et cavalières.

Voici le plus récent exemple: J'ai un compte d'épargne qui, entre autres choses, me donne droit gratuitement à tous les retraits que je veux. A ma grande surprise, deux mois consécutifs, je constate que l'on m'a déduit 8 \$ de frais de service—une certaine somme pour chacun des retraits en personne. Cela ne faisait pas partie de notre accord original et on ne m'avait avisé d'aucun changement. Lorsque je me suis plaint, on m'a dit que l'on avait mis des affiches faisant état de cette nouvelle politique. Je ne les avais certainement pas vues! Finalement, j'ai eu gain de cause. Mais des frais de service pour des retraits en personne? Quel service?

Il fait plusieurs autres remarques, mais pour gagner du temps je vais me contenter de vous lire le résumé. Il conclut:

Je prétends qu'il faut y remédier soit en permettant une plus grande concurrence dans le secteur des banques (et des sociétés de fiducie), si nécessaire en autorisant les banques étrangères à ouvrir un nombre illimité de succursales au Canada, soit en réglementant le secteur plus étroitement au moyen de la Loi sur les banques.

• (1805)

C'était là trois exemples d'électeurs de ma circonscription préoccupés. Comme je l'ai dit, je n'ai pas l'intention de lancer un débat sur les banques ou de m'en prendre à elles. Cependant, il existe un problème qui s'explique en partie par l'introduction des guichets automatiques. Les clients ne se rendent pas à leur succursale aussi souvent. Un autre problème est créé par les transactions entre succursales. J'ai un compte dans une banque du centre-ville de Toronto depuis plus de 25 ans et je ne me suis rendu à ma succursale qu'une seule fois ces deux dernières années.

J'espère que les directeurs et les associations de banques accorderont plus de sérieux à cette question. Il existe un problème de communication et il existe certainement de nombreux cas de frais de service excessifs que l'on peut découvrir

en convertissant les frais en pourcentages, notamment dans le cas des chèques retournés pour provision insuffisante.

Je poursuivrai mon enquête sur la question. Je félicite le ministre d'État chargé des Finances de la nouvelle orientation qu'il compte imprimer au secteur financier telle que proposée en décembre dernier. J'espère que lorsque les grands principes de ce document auront été traduits en mesure législative, nous connaîtrons une plus saine concurrence sur le marché parce que je crois que cette solution est de beaucoup préférable à une intervention directe. Nous devrions ouvrir la porte à une plus grande concurrence pour que l'on connaisse un plus large éventail de frais de service et que l'on ne reste plus à la remorque des cinq grandes banques.

Je vous dirai, en terminant, que j'ai l'intention de répondre le mieux possible aux plaintes que je vous ai exposées et de réagir aux heures de frustrations subies par la plupart de ces personnes.

• (1810)

[Français]

M. David Kilgour (secrétaire parlementaire du ministre des Transports): Monsieur le Président, je remercie très sincèrement le député de Don Valley-Est (M. Attewell). Actuellement, la Loi sur les Banques, comme il le sait très bien ne régit pas les niveaux de frais des services bancaires, bien qu'un règlement accepté en vertu de cette loi exige la divulgation des conditions de dépôts et d'autres services offerts par les banques.

Bien que la divulgation intégrale des frais et des autres modalités de services financiers demeure importante, le gouvernement est d'avis qu'il ne serait pas souhaitable d'introduire des règlements détaillés régissant le niveau des frais et des services bancaires, étant donné les changements rapides qui se produisent dans le secteur des services financiers et la diversité toujours croissante des services auxquels ces règlements devraient s'appliquer.

Cela est particulièrement vrai à l'heure actuelle, étant donné la nouvelle politique du gouvernement qui prévoit une expansion majeure des services que peuvent offrir toutes les institutions financières, y compris les banques.

Dans des conditions aussi dynamiques et variables que celles-ci, la meilleure solution consiste à laisser jouer les forces du marché pour s'assurer que les frais de service sont maintenus à des niveaux raisonnables. En fait, l'un des grands avantages de la politique décrits dans *Le Secteur financier: Nouvelles directions*, publié par le gouvernement, serait d'accroître la concurrence dans le secteur des services financiers, ce qui permettra de s'assurer que les consommateurs reçoivent le meilleur service possible au moindre coût. Dans le cadre de ces réformes, le gouvernement évaluera le bien-fondé des règlements visant à protéger les consommateurs, notamment, premièrement, le règlement actuel rendu aux termes de la Loi sur les banques qui exige que ces dernières divulguent les modalités des dépôts et des autres services qu'elles offrent. Deuxièmement, la nécessité de prendre éventuellement d'autres mesures face au rôle croissant que jouent les guichets automatiques dans les prestations de services financiers et troisièmement, l'élargissement