

*Les subsides*

● (1220)

Pour payer ces dépenses, les banques ont commencé à modifier leurs frais et à faire payer chaque service aux usagers. Le comité des finances en est arrivé à la conclusion qu'elles ont changé trop rapidement et trop radicalement d'orientation et qu'elles devraient modifier le cap.

Les banques ont parfois pris des mesures trop brutales. Elles ont négligé leurs relations publiques. Au lieu de répondre aux plaintes des consommateurs, elles se sont tenues sur la défensive.

Le comité des finances s'est intéressé en particulier à la question des avis. Un article de la Loi sur les banques oblige les banques à aviser leurs clients de tout changement apporté au barème de leurs frais. Un règlement adopté il y a plusieurs années prévoit qu'il suffit d'afficher un avis dans une banque ou une institution financière pour satisfaire aux exigences de l'article 201 de la Loi sur les banques. Ces affiches étaient peut-être suffisantes autrefois, mais maintenant que la plupart des gens utilisent des machines et vont de moins en moins souvent à la banque, ils ne les voient pas. C'est pourquoi, ils sont surpris d'apprendre qu'ils doivent payer pour des services qu'ils obtenaient gratuitement jusque là.

Les consommateurs ont été particulièrement irrités de constater que les banques prélevaient des frais des comptes inactifs. Voilà qui est difficile à justifier. Comment les institutions financières peuvent-elles exiger des frais pour un compte inactif?

Voilà quelques-unes des plaintes que les consommateurs adressaient aux institutions financières, mais auxquelles celles-ci ne donnaient pas suite. Lorsque le comité des finances a établi le mandat de ses audiences publiques, il a insisté sur la question du préavis, et sur la question de savoir si les institutions financières ont le droit de puiser dans les comptes des gens sans les avertir et sans avoir été dûment autorisées.

À la suite des audiences, le comité a fait des recommandations très précises en vue de renforcer les exigences légales de préavis prévues à l'article 201 de la Loi sur les banques, qui sont clairement insuffisantes dans les circonstances actuelles, et d'interdire la perception de certains frais. Le comité a également recommandé que les institutions financières assurent sans frais des services bancaires de base limités. Nous avons recommandé qu'elles offrent ce qu'un de nos membres a décrit comme des comptes dépourvus de tout à côté.

La réaction des institutions financières a été très négative. Elles ont d'abord affirmé qu'elles agissaient déjà ainsi, par bonne volonté à l'endroit de leurs clients, qu'elles avaient déjà environ 4 millions de comptes pour les personnes âgées ne comportant que peu de frais ou pas du tout. La plupart des banques offrent également des comptes aux jeunes de moins de 18 ans aux mêmes conditions. Les institutions financières estiment que, à titre gracieux, elles offrent déjà des comptes ne comportant pas de frais et peu d'argent à côté et qu'on ne devrait pas

légiférer pour les obliger davantage que les autres sociétés commerciales à offrir des services gratuits.

Le comité des finances a une attitude différente. Nous avons vu qu'un grand nombre d'États américains exigent que les institutions financières offrent des comptes de base minimaux. C'est dans ce sens qu'a penché le comité des finances.

Je voudrais signaler certains faits saillants du rapport du comité. Malgré les protestations des banques qui prétendent assurer déjà des services comportant peu de frais, le comité n'a pas trouvé cette réponse satisfaisante ni accepté que les banques le fassent pour témoigner de leur bonne volonté, étant donné que nous avions en main un très grand nombre de lettres de gens qui ne connaissaient pas l'existence de ces comptes. Nous avons entendu parler d'étudiants qui avaient déposé de l'argent au terme de leur emploi d'été et qui avaient découvert avant Noël, au moment où ils voulaient le retirer pour faire des emplettes, que leur compte avait diminué de beaucoup parce qu'il était au-dessous d'un certain minimum. Dans beaucoup de ces cas, lorsque les étudiants ou leurs parents se sont plaints, les frais ont été annulés. C'est à ce moment que les familles apprenaient que les banques en question offraient des services gratuits aux étudiants. Cependant, les institutions financières ne renseignaient pas bien le public. Beaucoup de groupes et de consommateurs nous ont dit qu'ils avaient demandé des renseignements sur les frais, mais n'avaient pas réussi à en obtenir ou ne les avaient pas obtenus facilement.

Au sujet de l'augmentation des frais bancaires, ces dernières années, les banques ont dit que les majorations étaient reliées à l'accroissement du volume des transactions et à l'inflation. Le comité n'a pas pu accepter pleinement cet argument, parce qu'il semble que les frais reliés aux services bancaires personnels des banques canadiennes aient augmenté de 18 à 19 p. 100 au cours des cinq dernières années. Les banques ont dit en même temps que le volume des transactions a augmenté de 7 p. 100 par an, ce qui fait qu'il y a un écart inexplicé de 10 à 11 p. 100.

Le comité en est arrivé à la conclusion que l'inquiétude des consommateurs était plus que passagère et qu'il existait un grave problème de manque d'information. Pour être juste envers les institutions financières, il faut dire que, en dépit de l'augmentation des frais, la plus grande part des frais de fonctionnement des banques sont financés par l'écart entre les taux d'intérêts perçus et payés. Toutefois, les recettes provenant des frais ont augmenté rapidement, ce qui est préoccupant, notamment pour les consommateurs à faible revenu.

Les frais perçus pour les services financiers personnels ont augmenté tant en nombre qu'en niveau. La raison, bien sûr, est que les banques et les autres institutions financières offrent des taux d'intérêt de plus en plus élevés à cause de l'intensification de la concurrence et cherchent en même temps à compenser leur manque à gagner en majorant les frais. Malheureusement, ces derniers touchent particulièrement les personnes à faible revenu qui ont peu d'argent dans leur compte.