

[Text]

**Mr. Evans:** I cannot say that because I do not know the particular circumstances.

**Mrs. Collins:** —75¢ or a dollar to pay a utility bill...? You know, people have accepted that because everyone does it; but what is to say that really is not fair? Maybe it should be 50¢.

**Mr. Evans:** Perhaps it should be. But I do not see Bell Canada saying if you call us by phone we will pay your utility bill and we will only charge you 50¢ to do it. Somebody else can do it; I mean, it does not have to be a bank or a trust company to pay utility bills. There are other kinds of institutions; the grocery store could do it, but they do not. We do it at 75¢.

**Mrs. Collins:** But what stops you then as an industry from saying now we are going to charge \$2 or \$3 or \$4 for that particular service?

**Mr. Evans:** As an industry we would never say that. An individual company may say that, and it may be that given the level of sophistication in that particular institution they simply do not want that kind of business. There may be a deterrent effect of just saying we do not want to pay utility bills, and as a result we are going to charge an astronomical fee to do that and people will go someplace else for that kind of business.

**Mrs. Collins:** But if you look at the pattern of both the banks and the trust companies, as we have in our report, I do not see many that are decreasing their charges. I mean, the pattern from 1983 up to 1987 is where there are changes it is always increases, and sometimes extraordinary increases—60% in one year.

**Mr. Evans:** That is on a particular fee. But as I have mentioned, if you look at the figures for service charges in the trust industry, they have increased at the same rate as total revenue has increased. So there has not been an astronomical increase. I think Dr. Thomas's report said 17%. That included some other charges that were not part of the scope of this particular study, I understand, and the figure would be more likely 15%.

Now, in our industry total revenues and the growth factor have been such that when we look at purely transactional service charges and the growth in service charge revenue on that basis, it has been precisely the same as the growth in total revenue from all of our business in the trust industry. So they have not been growing any more rapidly than our revenues across the board, which implies to me that they have not been growing at these astronomical rates that are in excess of what is taking place elsewhere in the market.

**Mrs. Collins:** But individual service charges have.

[Translation]

**M. Evans:** Je ne pourrais me prononcer là-dessus maintenant parce que je ne dispose pas de tous les faits.

**Mme Collins:** ... 75c. ou 1\$ pour payer une facture de services publics...? Vous savez, les consommateurs ont accepté cela parce que c'est pratique courante. Comment savoir si c'est équitable? Les frais devraient peut-être être de 50c.

**M. Evans:** Peut-être. Je vois toutefois mal la société Bell Canada nous dire que si nous lui demandons au téléphone de payer une facture de services publics, elle le fera pour 50c. Ces factures ne doivent pas nécessairement être payées dans une banque ou dans une compagnie de fiducie. D'autres entreprises, comme les épicerie, pourraient accepter ces factures pour paiement, mais elles ne le font pas. Nous le faisons moyennant des frais de 75c.

**Mme Collins:** Qu'est-ce qui empêcherait alors une industrie comme la vôtre de décider que les frais pour ce service en particulier seront de 2\$, de 3\$ ou de 4\$?

**M. Evans:** Nous ne ferions jamais cela. Un établissement pourrait, à titre individuel, dire cela parce qu'il préfère offrir des services plus sophistiqués. S'il ne veut pas s'occuper du paiement des factures de services publics, l'établissement en question pourrait décider d'imputer des frais astronomiques qui auront un effet dissuasif et inciteront les gens à s'adresser ailleurs pour ce genre de service.

**Mme Collins:** Mais si vous examinez la tendance qui se dessine dans les banques et les compagnies de fiducie, comme nous l'avons fait dans notre rapport, vous constaterez que peu d'entre elles diminuent leurs frais. Entre 1983 et 1987, chaque fois qu'il y a eu un changement, il a toujours été à la hausse, et les augmentations ont parfois été faramineuses—60 p. 100 en une année.

**M. Evans:** Pour un service bien précis. Je répète toutefois que les statistiques sur les frais de service dans l'industrie fiduciaire indiquent que les frais ont augmenté au même rythme que le total des revenus. Il n'y a donc pas eu d'augmentation astronomique. Dans son rapport, M. Thomas parlait d'une augmentation de 17 p. 100. Ce chiffre comprend d'autres frais qui, d'après ce que j'ai cru comprendre, débordent le cadre de votre étude; l'augmentation a plutôt été de 15 p. 100.

Par ailleurs, si nous comparons le taux d'augmentation du revenu total de notre industrie et l'augmentation des frais de service par transaction et des revenus tirés de ces frais de service, nous constatons que le taux de croissance de ces derniers est identique au taux de croissance du revenu total, tous services confondus, dans l'industrie fiduciaire. Ainsi, les revenus provenant des frais de service ne s'accroissent pas plus rapidement que le total de nos revenus de toutes sortes, ce qui me permet de conclure que le taux de croissance n'est ni astronomique, ni excessif comparativement à ce qui se fait ailleurs sur le marché.

**Mme Collins:** Mais le taux de croissance des frais de service aux particuliers l'est.