

[Texte]

time to time by law, and all usual and customary charges, costs and expenses;

Within the context of that particular provision of the law, our counsels are indicating to our companies that they are not only meeting all the requirements, but in terms of disclosure, as you can see from the brochures I have provided to the committee, are going far beyond what would be a bare bones and pure vanilla reading of that particular provision.

• 1055

**Mr. McCrossan:** I agree that at the time the account is opened that is so. But just taking the words in paragraph 63.(j), it talks about "agreed upon". That implies an agreement between a consumer and a trust company, rather than agreed upon with two people in a trust company deciding that it is time to introduce a new charge.

**Mr. Evans:** Yes.

**Mr. McCrossan:** It also talks about "usual and customary charges". So, if a charge is usual and customary or if the service is free on a usual and customary basis at the time an account is opened, it would seem to me to require a fantastic leap of legal imagination to believe that you can introduce a new charge and then claim it is now usual and customary so you can apply it retroactively.

**Mr. Evans:** I do not think it is applied retroactively. It is applied from a particular date—

**Mr. McCrossan:** For all existing accounts.

**Mr. Evans:** —for all existing accounts for all future time.

**Mr. McCrossan:** But the agreement establishing those accounts is set up when the account is opened. Has there ever been any attempt to go back to the old client and seek a new agreement or point out to him that a new charge is going to be applied?

**Mr. Evans:** Yes. My information is that the member companies do try to inform consumers of changes, whether they do it by statements, brochures—

**Mr. McCrossan:** I would like to take the case of a passbook account. I can understand when there is a chequing account where cheques are written. Normally they are returned; you can enclose a little brochure; there is an ICD form.

**Mr. Evans:** Yes.

**Mr. McCrossan:** But the passbook account again is the one we get the most complaints about, because they do not necessarily receive anything in the mail. So what attempts have your association and members been making to communicate, say, a minimum balance fee on an old passbook account where there never was a minimum balance fee when they opened the account? Also, are you

[Traduction]

l'occasion, par la loi, et les rétributions, frais et dépenses usuels et ordinaires.

Compte tenu de cette disposition législative, notre contentieux signale à nos compagnies que non seulement elles respectent toutes les exigences du point de vue des renseignements, mais que des brochures comme celles que je vous ai montrées vont beaucoup plus loin qu'une interprétation littérale du libellé ne l'exigerait.

**M. McCrossan:** Je veux bien, et c'est vrai au moment où le compte est ouvert. Mais si je me reporte au libellé de l'alinéa 63.j), je vois qu'on parle de «convenue». Cela signifie qu'il y a entente entre le client et la compagnie de fiducie, et qu'il ne s'agit pas ici de ce dont conviennent deux personnes de la compagnie de fiducie au moment où elles décident d'imposer de nouveaux frais.

**M. Evans:** Vous avez raison.

**M. McCrossan:** On trouve aussi dans le libellé «frais usuels et ordinaires». Si des frais sont usuels et ordinaires, ou encore si un service est gratuit de façon usuelle et ordinaire, au moment où le compte est ouvert, il me semble qu'il faut faire preuve d'une élasticité juridique très grande pour se convaincre qu'en imposant de nouveaux frais, il s'agit de frais usuels et ordinaires, que l'on peut appliquer rétroactivement.

**M. Evans:** Je ne pense pas qu'il s'agisse ici de rétroactivité. Les frais entrent en vigueur à partir d'une date. . .

**M. McCrossan:** Je parle des comptes déjà ouverts.

**M. Evans:** . . . et à l'avenir pour tous les comptes déjà ouverts.

**M. McCrossan:** Mais l'entente concernant ces comptes est conclue au moment où ils sont ouverts. A-t-on déjà essayé de contacter un client déjà établi pour obtenir une nouvelle entente ou pour lui signaler qu'il y aura de nouveaux frais désormais?

**M. Evans:** Oui. Je crois savoir que les compagnies membres de l'association essaient de renseigner le consommateur sur les modifications, soit par notices, brochures. . .

**M. McCrossan:** Je voudrais prendre pour exemple un compte avec livret. Je comprends que pour les comptes de chèques, c'est différent, car quand on les renvoie au client, on peut glisser une petite brochure, avec le formulaire de rapprochement.

**M. Evans:** C'est cela.

**M. McCrossan:** Mais pour les comptes avec livret, au sujet desquels nous entendons les plaintes les plus nombreuses, on n'envoie pas automatiquement quelque chose par la poste. Qu'ont fait votre association et vos membres pour communiquer l'existence de frais en deçà d'un solde minimum, dans le cas d'un compte qui n'en comportait pas au moment où il a été ouvert? Par