

[Texte]

feel unhappy with the result. Is it a lack of information, or are people not using the information available?

**Mr. Evans:** There might be three components to the problem. The first is that where the complaints have occurred, perhaps the institution they were dealing with did not provide special accounts for seniors and for children. Not all institutions do. So I would want to know whether or not the particular institution did and whether they were talking about that particular kind of special account that was creating the problem.

Second, even if the institution did, is whether or not the individual making the complaint took advantage of that kind of account. I have read about the young person in southwestern Ontario whose account was being debited by substantial amounts. I would wonder whether that account was a special account for youth or he simply went in and opened up a regular, normal bank account.

**The Chairman:** What happened in that case was the parent went with the child to the bank. The teller opened the bank account. The parent, of course, did not appreciate... there are no big signs saying "Youth accounts, no charges", or anything. As a matter of fact, there was no sign up saying charges for minimum balances at all, and the teller did not said anything about that—

**Mr. Evans:** It could not have been a trust company, Mr. Chairman.

**The Chairman:** No, it was not. Maybe one of our other witnesses will be able to tell us about it.

In any event, the happy tale is that the young person has had all his money returned.

**Mr. Evans:** Mr. Chairman, maybe I may make an aside here. Whether it be a bank, a trust company, a credit union, or whatever, those kinds of errors, situations, arise. If the consumer would simply approach the responsible person in the branch, the vast majority of these situations could be handled and the problem eliminated without further ado. I would certainly hope the committee would encourage the consumer to approach the particular branch personnel where the problem arises, because they are there to serve the public. If they do not serve the public well, then we lose business, as individual companies; and that is not what we are in business to do—to lose customers. We want to serve the customers better, and we want to respond to their concerns and their needs. I would hope the committee would encourage people to do just that.

**Miss Nicholson:** But clearly there is some kind of problem there, because on the one hand there are accounts for children and young people, and yet on the other hand people are using ordinary accounts and feeling very unhappy with the results. So either the tellers, when they are approached to open up an account, do not make

[Traduction]

ouvrent un compte ordinaire et sont ensuite déçus. Ne donne-t-on pas assez de renseignements? Les gens ne se prévalent-ils pas des renseignements disponibles?

**M. Evans:** Le problème a sans doute trois facettes. Tout d'abord, quand il y a des plaintes, c'est peut-être parce que l'établissement bancaire où ils font affaire ne fait pas de comptes spéciaux à l'intention des personnes âgées et des enfants. Ce ne sont pas toutes les institutions financières qui les offrent, et il faudrait savoir si, dans un cas donné, il en est ainsi, ou s'il y a véritablement une difficulté dans le cas d'un compte spécial.

Deuxièmement, même si une institution offre un tel compte, il faudrait voir si la personne concernée s'est prévalu de ce privilège. J'ai entendu parler de cette jeune personne du sud-ouest de l'Ontario dont on a débité le compte d'une somme substantielle. Je me demande s'il s'agissait d'un compte spécial pour les jeunes ou s'il s'est simplement présenté pour ouvrir un compte bancaire ordinaire.

**Le président:** Dans ce cas-là, le parent accompagnait l'enfant à la banque. Le préposé au guichet a ouvert le compte et le parent... Il n'y avait pas de grande pancarte disant: «Comptes pour les jeunes, sans frais», rien. En fait, rien n'indiquait non plus qu'on prélevait des frais en deçà d'un solde minimum, et le préposé au guichet n'a rien dit...

**M. Evans:** Il ne s'agissait certainement pas d'une compagnie de fiducie, monsieur le président.

**Le président:** Non, en effet. Peut-être qu'un autre témoin pourra nous éclairer là-dessus.

De toute façon, tout est bien qui finit bien, car cette jeune personne a récupéré tout son argent.

**M. Evans:** Monsieur le président, permettez-moi de faire une digression ici. Qu'il s'agisse d'une banque, d'une compagnie de fiducie, d'une coopérative de crédit ou d'un autre genre d'institution, ce genre d'erreur arrive. Si le consommateur s'adressait tout simplement à la personne responsable de la succursale, la vaste majorité de ses difficultés pourraient être aplanies facilement. J'espère que le Comité encouragera le consommateur à s'adresser au personnel de la succursale quand une difficulté surgit, car il est au service du grand public. Si le personnel d'une institution financière ne sert pas bien le public, nous en pâtissons, et si nous faisons des affaires, ce n'est certainement pas pour perdre des clients. Nous voulons mieux servir nos clients et nous voulons répondre à leurs préoccupations et à leurs besoins. J'espère que le Comité exhortera le grand public à procéder ainsi.

**Mme Nicholson:** Manifestement, il y a un problème, car, d'une part, il existe des comptes spéciaux à l'intention des enfants et des jeunes, et d'autre part, les gens qui ouvrent des comptes ordinaires s'estiment lésés. Il nous faut donc voir si c'est parce que le préposé au guichet ne donne pas les renseignements nécessaires quand un client