

[Text]

**Mr. Barrett:** It was \$1, I believe.

**Mr. McCrossan:** I thought it was \$1 and that is what I had in my notes. Then I read your *Better Banking Guide*, and it says \$2 in here.

**Mr. Barrett:** Which one is that? Like the consumer, I cannot remember them all.

**Mr. McCrossan:** It is the chequing account. It is "Other Features and Fees", the third item down.

**Mr. Barrett:** Oh, yes.

**Mr. McCrossan:** I thought it was \$1 per account. That is what my note said. But I got this out of your branch and it says \$2. So whether it is \$1 or \$2, when did you introduce that? Was that also May 1, 1987?

**Mr. Barrett:** I cannot remember, sir. I do not remember, to be honest.

**Mr. McCrossan:** My understanding is that it always was a first. Would it be a fair statement to say yours was the first bank to introduce that charge as well?

**Mr. Barrett:** I cannot remember. If I can remember, I will tell you, but I cannot remember.

**Mr. McCrossan:** I would like to get into the notice you gave to this charge as well, because I understand your current standard is 60 days' notice in advance. What option did you give to existing cheque holders who had their cheques returned? Did you write to them in advance and say, in effect, you have a choice between continuing to receive your cheques and you will be charged or you can choose to leave your cheques with the bank and you will not be charged?

**Mr. Barrett:** In fact—and I can get back if I am not accurate on it—I think on that particular suite of changes. . . The *Better Banking Guide* you see before you, by the way, is the fourth edition. The process of developing this is not something new in the last few weeks. If I recall, we introduced the *Better Banking Guide* five months before we made those changes, and every month, up to the change, we put alerts on the statements, and so I think we did give quite a lot of advance notice on the change.

• 1155

**Mr. McCrossan:** Was there an option to the customer as to whether to elect to continue to receive the cheques?

**Mr. Barrett:** Yes. In fact, if the customer elected to leave the cheques in custody and work off the descriptive statement, and our research indicated a number of customers were indifferent, we had two choices. It was either, and I will use illustrative numbers, do you put a 50¢ charge on the packages across the board, or do you identify customers for whom. . . and not change the price?

[Translation]

**M. Barrett:** C'était 1\$, je crois.

**M. McCrossan:** Je croyais que c'était 1\$ c'est ce que j'avais dans mes notes. Mais j'ai lu votre *guide conseil* et on y parle de 2\$.

**M. Barrett:** Lequel? Je suis comme les clients, je ne me souviens pas de tout.

**M. McCrossan:** Dans le compte de chèque. Sous le titre «Autres caractéristiques de frais», c'est le troisième point.

**M. Barrett:** Oh, oui.

**M. McCrossan:** Je croyais que c'était 1\$ par compte. C'est ce que j'avais dans mes notes. Mais je suis allé chercher ce dépliant dans une de vos succursales et je vois que c'est 2\$. Qu'il s'agisse de 1\$ ou de 2\$, quand avez-vous adopté cette disposition? Est-ce que cela remonte aussi au 1<sup>er</sup> mai 1987?

**M. Barrett:** Je ne m'en souviens pas, monsieur, en toute honnêteté, je dois avouer que je n'en souviens pas.

**M. McCrossan:** J'ai l'impression que ça aussi, c'est une nouveauté. Est-il exact que votre banque ait été la première également à exiger ce type de frais?

**M. Barrett:** Je ne me souviens pas. Si je m'en souvenais, je vous le dirais, mais je ne m'en souviens pas.

**M. McCrossan:** Parlons un peu du préavis que vous avez donné pour ces frais également; je crois que dorénavant, vous enverrez un préavis de 60 jours. Quel choix offriez-vous à vos clients qui voulaient récupérer leur chèque? Est-ce que vous leur avez écrit d'avance pour leur annoncer qu'ils avaient le choix, qu'ils pouvaient continuer à récupérer leur chèque et payer des frais ou encore laisser leur chèque à la banque et ne pas en payer?

**M. Barrett:** En fait, et si je me trompe je vous le dirai plus tard, je crois que cette série de changements. . . Soit dit en passant, le *guide conseil* que vous avez sous les yeux est la quatrième édition. Tout cela ne date pas de ces dernières semaines. Si je me souviens bien, nous avons publié le guide-conseil cinq mois avant d'effectuer ces changements et tous les mois, jusqu'à la date des changements, nous avons inséré des feuillets dans les états de compte pour alerter nos clients; ils ont donc été prévenus longtemps d'avance.

**M. McCrossan:** Est-ce qu'on a donné le choix aux clients, pouvaient-ils continuer ou pas à récupérer ces chèques.

**M. Barrett:** Oui, d'ailleurs si le client choisissait de nous laisser les chèques en garde et de se contenter de la liste des transactions—ce qui apparemment est tout à fait indifférent à certains clients—nous avons deux possibilités. Je vais vous citer des chiffres pour mieux m'expliquer, fallait-il imposer 50c. à tout le monde ou déterminer quel client. . . et ne pas exiger de frais?