

[Texte]

• 1150

I then come to the situation where there was no advance notification to the passbook customer, where yours was the first bank to introduce these charges. I would like to go directly to section 201 of the Bank Act and your legal authority for introducing such a contractual charge. Section 201 of the Bank Act specifically says that you shall not directly or indirectly charge unless the charge is made by express agreement. If there was no precedent anywhere among the banks for such a charge, how can you contend that there was an express agreement with the customer to absorb such a charge?

Mr. Barrett: The express agreement is much misunderstood. The customer signs an express agreement with the bank that any charges related to the conduct of his banking may be debited to his account.

Mr. McCrossan: A normal interpretation in common law is that there has to be a meeting of the minds when you sign a contract for a contract to exist. You feel that, when no such charge was known or foreseen by a consumer at the time an account was opened because it did not exist anywhere in the country, an agreement to make such changes in charges that from time to time the bank may impose can be used to extend towards something that has never been charged for before.

Mr. Barrett: I think the technical answer on the legalities of it are—

The Chairman: Did you get a legal opinion?

Mr. Barrett: Yes.

The Chairman: And will you file the legal opinion with the committee?

Mr. Barrett: If you wish, yes. But I do not think legal opinions, if I may, solve the problem. I think the way you have to solve the problem is by taking out the... We have changed the policy. You change only once a year and you publish it in the *Better Banking Guide*, and if the customer selects the package there will be no surprises.

It needs an integrated solution. Unfortunately, some of the simplistic solutions sound reasonable, but if you really sit down and analyse them, they do not solve the problem. Frankly, I do not think my giving you a technical, legal argument that justifies it is helpful. That is not going to solve the problem for the customer. We have tried in our better banking program to design a way that the customer will not have to read 8 pages of legal documentation.

Mr. McCrossan: I understand that. I find this very easy to read. It is long, but it is there.

Mr. Barrett: And you can take it home.

Mr. McCrossan: That is right. Can I then take the cheque return charge of \$2 per statement? Did you introduce that at the same time?

[Traduction]

Et j'en arrive à la situation où les détenteurs de livrets d'épargne n'ont pas été prévenus, le fait que c'est votre banque qui a été la première à adopter ces frais. Je me réfère à l'article 201 de la Loi sur les banques et aux dispositions légales qui nous autorisent à imposer de tels frais dans le cadre de contrat. L'article 201 de la Loi sur les banques précise que vous ne pouvez pas prélever des frais directement ou indirectement sinon dans le cadre d'une entente expresse. Si aucune autre banque n'avait prélevé de tels frais, comment pouvez-vous prétendre qu'une entente expresse avec le client existait?

M. Barrett: L'entente expresse, c'est quelque chose qui est très mal compris. Le client signe une entente expresse avec la banque et accepte que celle-ci débite son compte de tous les frais encourus dans le cadre de ses transactions bancaires.

M. McCrossan: En droit coutumier, on considère que pour qu'un contrat existe, il faut que les parties soient d'accord sur les principes. Or, vous prétendez qu'une telle entente existait alors que ce type de frais était parfaitement inconnu à l'époque au Canada et que le client n'avait vraiment aucun moyen de le prévoir.

M. Barrett: La réponse technique à cet aspect légal...

Le président: Vous avez consulté un expert juridique?

M. Barrett: Oui.

Le président: Pouvez-vous nous communiquer cette opinion juridique?

M. Barrett: Si vous le voulez, oui. Cela dit, je ne pense pas qu'une opinion juridique quelconque résolve ce problème. La seule solution c'est de supprimer... Nous avons changé la politique. Les frais sont changés une fois par an seulement et publiés dans le *guide conseil*; dans ces conditions, le client qui choisit un système n'aura pas de surprise.

Nous avons besoin d'une solution intégrée. Malheureusement, il y a des solutions simplistes qui paraissent raisonnables, mais quand on les analyse, on s'aperçoit qu'elles ne résolvent pas le problème. Je ne crois pas qu'un argument technique, juridique, vous soit très utile. Ce n'est pas cela qui résoudra le problème du client. Nous avons essayé avec notre *guide conseil* d'offrir au client une solution qui ne le forcera pas à lire huit pages de documentation juridique.

M. McCrossan: Je comprends. Ce dépliant est très facile à lire. C'est long, mais c'est explicite.

M. Barrett: Et vous pouvez l'emporter à la maison.

M. McCrossan: C'est exact. Puis-je rapporter aussi les 2\$ par état de compte exigés pour le retour des chèques? Vous avez adopté cela en même temps?