

[Texte]

**Mr. Evans:** It is not clear that you have a writing relationship with a passbook account. The passbook account is established because people come in and out of the branch and that is the kind of relationship and the kind of contact you have with that particular customer. You do not have a chequing account where you are sending statements on a regular basis, so it is not typical to write to that kind of customer.

We do the best we can to inform the consumer by putting the information in the branches.

**The Chairman:** Why would it not be customary to write? After all, if the customer was borrowing from you then you would serve him notice in writing of an intention to call his demand loan. Since these are demand accounts, why would you not change the terms of the demand account by notice in writing?

**Mr. Evans:** I do not think we are changing the terms.

• 1100

**The Chairman:** In one case it is the customer lending you money and in the other case the institution lends the customer money on a demand account. If the institution wants to change the terms of the loan, it demands its money and says, "Customer, either pay up or sign new notes increasing the interest rate from 10% to 20%". Surely to goodness, if you are going to change the terms on which you operate a person's account, and it is a demand account—in other words, it is an account that the person can come to the bank or trust company at any point and write a cheque and get all his or her money out—then surely to goodness it is—

**Mr. Evans:** That is not the kind of account Mr. McCrossan is referring to.

**Mr. McCrossan:** I am talking about walking in and withdrawing money, rather than writing a cheque.

**Mr. Evans:** Mr. McCrossan is referring to a passbook account—

**The Chairman:** That is right, the passbook account is that kind of account.

**Mr. Evans:**—where the way you transact is to go into the branch and put down your passbook with a withdrawal slip or with a deposit slip and either deposit or withdraw.

**The Chairman:** That is that kind of account.

**Mr. Evans:** Traditionally, what we have done. . . If the person has that kind of account, in the vast majority of situations it is going to be a person who frequents the branch on a regular basis to put money in, take money out, and we have dealt with that kind of a person with in-branch information circulars and information from the personnel in the branch through posters and so on. You

[Traduction]

**M. Evans:** Il n'est pas évident qu'il y ait une correspondance nourrie entre le client à livret et l'institution financière. Les comptes avec livret existent parce que les gens fréquentent souvent la succursale, et c'est à ce moment-là qu'il y a contact avec eux. Comme il n'y a pas de comptes de chèques exigeant l'envoi de relevés à intervalles, on n'écrit à ce client qu'exceptionnellement.

Nous faisons de notre mieux pour renseigner le consommateur en offrant les renseignements aux succursales.

**Le président:** Pourquoi n'écririez-vous au client qu'exceptionnellement? Après tout, si un client a contracté un emprunt auprès de vous, vous lui écririez automatiquement si vous aviez l'intention d'en exiger le remboursement. Dans le cas de dépôts à vue, pourquoi n'enverriez-vous pas un avis par écrit quand il y a une modification des conditions?

**M. Evans:** Je ne pense pas qu'il s'agisse de modification de conditions ici.

**Le président:** Dans un cas, le client prête de l'argent à l'institution, et dans l'autre, c'est l'inverse. Si l'institution souhaite modifier les conditions d'un prêt, elle peut exiger le remboursement et dire: «Monsieur le client, vous remboursez ou vous signez un nouveau billet dont l'intérêt sera porté de 10 à 20 p. 100.» Dans le cas d'un dépôt à vue, si l'institution en modifie les conditions. . . il s'agit ni plus ni moins d'un compte, et le titulaire peut n'importe quand exiger de la banque ou de la compagnie de fiducie tout l'argent qui y est viré, et il lui suffit pour cela de faire un chèque. . .

**M. Evans:** Ce n'est pas le genre de compte dont M. McCrossan parle.

**M. McCrossan:** Je songeais plutôt au fait que l'on peut tirer de l'argent d'un compte, et je ne parlais pas de chèques.

**M. Evans:** M. McCrossan parle ici d'un compte avec livret. . .

**Le président:** C'est juste; le compte avec livret est tout à fait de ce type-là.

**M. Evans:** . . . et pour en tirer de l'argent, il faut se rendre à la succursale et déposer le livret et un bordereau de retrait, ou un bordereau de dépôt, selon le cas.

**Le président:** C'est tout à fait ce type de compte.

**M. Evans:** D'habitude, nous. . . Si un client est titulaire de ce genre de compte, dans la majorité des cas, il viendra à la banque de façon régulière pour déposer ou retirer de l'argent, et nous rejoignons ce client-là grâce aux renseignements que nous fournissons sous forme de circulaires ou de brochures dans les succursales, ou encore sous forme d'affiches. Dans la plupart des