

[Texte]

Mrs. Collins: No, but honestly, as they write letters to us, we can say—

Mr. Barrett: Absolutely.

Mrs. Collins: —if that is the situation, we have been told by the President of the Bank of Montreal that if you go into your bank they will deal with that.

Mr. Barrett: You have been told by the President of the Bank of Montreal that, if it appears reasonable that you were not informed about it, we will reverse the charge.

Mrs. Collins: That will not have anything to do with the length of time you have been a customer or how much money you have in the bank or any of those subjective criteria.

Mr. Barrett: We would judge each case on its merits.

Mrs. Collins: You know how people feel about that. They feel that if you are—

Mr. Barrett: This new package solves the problem for the people you are most concerned with and that this committee has been most concerned with. It is history.

The Chairman: Thank you very much, Mr. Barrett, for coming to us.

Mr. Barrett: It has been a pleasure.

The Chairman: I am glad your bank is getting at some of these problems. As I said earlier, we have probably had more complaints about your bank than about the others, and I see that you are now in a leadership role in getting at the problem and reducing charges and doing wonderful things for everybody. Congratulations.

Mr. Barrett: Thank you very much.

The Chairman: The meeting is adjourned.

[Traduction]

Mme Collins: Non, mais en toute franchise, ils nous écrivent, et nous pourrions leur répondre. . .

M. Barrett: Absolument.

Mme Collins: . . . que si tel est le cas, le président de la Banque de Montréal nous a dit que votre banque pourrait régler votre problème.

M. Barrett: Le président de la Banque de Montréal vous a dit que ces frais vous seront remboursés s'il semble que vous n'en avez pas été informé.

Mme Collins: Cette décision ne dépendrait pas de la durée de vos rapports avec la banque ou du montant d'argent que vous y avez placé ou de quelque critère subjectif comme ceci.

M. Barrett: Nous examinons le bien-fondé de chaque cas.

Mme Collins: Vous savez ce qu'en pensent les gens. Ils pensent que si vous. . .

M. Barrett: Ces nouveaux programmes règlent les problèmes de ceux qui vous inquiètent le plus, vous et le Comité. C'est du passé maintenant.

Le président: Je vous remercie infiniment d'être venu comparaître devant le Comité, monsieur Barrett.

M. Barrett: Tout le plaisir était pour moi.

Le président: Je constate avec plaisir que votre banque essaie de régler certains de ces problèmes. Comme je l'ai dit antérieurement, nous avons vraisemblablement reçu plus de plaintes à propos de votre banque que de toutes les autres réunies, et je constate que vous assumez maintenant un rôle de tout premier plan en essayant d'aplanir tous ces problèmes, de réduire tous ces frais et de contenter tout le monde. Toutes mes félicitations.

M. Barrett: Je vous remercie infiniment.

Le président: La séance est levée.