

[Texte]

some of the banks are looking at that, as to whether that is a fair charge.

**Mr. Barrett:** I think we have incorporated the charge-back problem in the packages. So there will not be an explicit charge for it. If you choose the package, charge-back is history for you.

**Mrs. Collins:** That is if you have enough money to get into one of those packages.

**Mr. Barrett:** But you will find the packages—

**Mrs. Collins:** Not on the \$350 package, I assume.

**Mr. Barrett:** No.

**Mrs. Collins:** Let us get back to something like NSF. If it is \$13 for an NSF, how much is a deterrent factor?

**Mr. Barrett:** The price is certainly a deterrent for writing NSF cheques. The degree is a judgment call. I cannot give you a precise number on how much of it is. . . It is set at a level. . . We would like to collect no NSF fees.

**Mrs. Collins:** From your point of view as the president of a bank, how are these fees set within your structure, your decision-making process?

**Mr. Barrett:** You sit down to design your fee structure trying to meet three objectives. First, if you have a view of social responsibility, the first thing you say is, well, I want to price my services at a level where everybody has access, especially if you have a national franchise. Secondly, you have to take into account your perception of the customers' views on value, options, and choice within a competitive marketplace. You look at what return on investment for your shareholders, who put up the capital to run the system, should be. You look at user-pay principles, that the pricing should be distributed to those who are the proportionately heavy beneficial users of the services. So it is a combination of all those events.

**Mrs. Collins:** Is there any consideration internally or attempt to understand what the cost of providing that service is?

• 1210

**Mr. Barrett:** I think the cost question has been debated a fair amount. What we know for certain is the aggregate cost. Let me give you a perspective on cost. To run the consumer banking side of our bank, the cost is approaching \$1 billion a year.

**The Chairman:** Can you break that down, Mr. Barrett?

[Traduction]

vraisemblablement toujours payer ces frais de 5\$. Je crois que certaines banques se demandent si ces frais sont vraiment justifiés.

**M. Barrett:** Je crois que nous avons incorporé ces frais-là aux programmes que nous offrons. Il n'y aura donc plus de frais séparés. Si vous optez pour un de ces programmes, vous n'aurez plus à payer de frais pour chèques refusés.

**Mme Collins:** À condition que le client ait suffisamment d'argent pour pouvoir adhérer à un de ces programmes.

**M. Barrett:** Mais vous constaterez que ces programmes. . .

**Mme Collins:** Pas pour celui qui coûte 350\$, je suppose.

**M. Barrett:** Non.

**Mme Collins:** Revenons aux chèques sans provision. À combien se chiffre le facteur de dissuasion si les frais pour chèques sans provision sont de 13\$?

**M. Barrett:** Ces frais tiennent effectivement compte du facteur de dissuasion. Le montant de ces frais dépend de chaque banque. Je ne peux pas vous donner de chiffres précis sur. . . Ces frais sont établis à un certain niveau. . . Nous préférierions ne pas avoir à demander de frais pour chèques sans provision.

**Mme Collins:** Vous êtes président de la Banque de Montréal; comment ce barème est-il établi chez vous?

**M. Barrett:** Le barème vise à respecter trois objectifs. Premièrement, du point de vue de la responsabilité sociale, la première chose que vous vous dites est que vos frais d'administration doivent pouvoir être payés par tout le monde, surtout si votre banque est implantée un peu partout dans le pays. Deuxièmement, vous devez tenir compte de ce que, d'après vous, les clients pensent de la valeur, des options et du choix au sein d'un marché concurrentiel. Vous devez également vous inquiéter du taux de rendement du capital pour le compte de vos actionnaires, qui financent le système. Vous vous demandez ensuite si ceux qui utilisent le plus vos services ne devraient pas payer le plus. Voilà comment ces prix sont établis.

**Mme Collins:** Essayez-vous de savoir combien coûte réellement le service que vous offrez?

**M. Barrett:** On a beaucoup parlé du coût. Mais nous ne pouvons établir que le coût global. Permettez-moi de vous donner quelques chiffres. Gérer les transactions opérées par nos clients nous coûte près d'un milliard de dollars par an.

**Le président:** Pourriez-vous décomposer ce chiffre, monsieur Barrett?